和同事说说心里话

白山，木子均编著

電子工業出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京 • BEIJING

内 容 简 介

在工作中，我们所面对的不仅有领导，还有一大帮同事。同事既是你的朋友，也是你的竞争对手，大家都站在同样的起跑线上，期望通过自己的表现得到领导的赏识，最终获得晋升。

有句俗话：同行是冤家，同事是对头。同事是与自己一起工作的人，与同事相处得如何，直接关系到自己工作、事业的进步与发展。本书站在同事的角度，针对同事相处中出现的问题进行叙述，以此来帮助读者解决与同事之间的矛盾，从而使同事关系融洽、和谐，最终促进读者事业的发展。

未经许可，不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。
版权所有，侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

和同事说说心里话 / 白山，木子均编著. —北京 ：电子工业出版社，2010.6
(美迪心理讲堂/ 职业发展与心智成长. 办公室 360°沟通系列)
ISBN 978-7-121-10899-0

Ⅰ. ①和… Ⅱ. ①白… ②木… Ⅲ. ①办公室－人际交往－通俗读物 Ⅳ. ①C912.1－49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 090793 号

责任编辑：戴　新
印　　刷：北京天竺颖华印刷厂
装　　订：三河市鑫金马印装有限公司
出版发行：电子工业出版社
　　北京市海淀区万寿路 173 信箱　邮编：100036
　　北京市海淀区翠微东里甲 2 号　邮编：100036
开　　本：720×980　1/16　印张：10.25　字数：155 千字
印　　次：2010 年 6 月第 1 次印刷
定　　价：25.00 元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题，请向购买书店调换。若书店售缺，请与本社发行部联系。联系及邮购电话：(010)88254888。

质量投诉请发邮件至 zlts@phei.com.cn，盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线：(010)88258888。

序　　言

在工作中，我们所面对的不仅有领导，还有同事。同事既是你的朋友，也是你的竞争对手，大家都站在同样的起跑线上，期望通过自己的表现得到领导的赏识，最终获得晋升。

有句俗话：同行是冤家，同事是对头。平时大家在一起谈天说地，看起来关系很好，可是在这融洽的背后，隐藏着很多的竞争与矛盾。如果领导对你印象不错，你的能力也不差，工作也很努力，却偏偏得不到晋升，这时候不妨考虑一下你和同事之间的关系是否出了问题。同事是与自己一起工作的人，与同事相处得如何，直接关系到自己工作、事业的进步与发展。如果同事之间关系融洽、和谐，人们就会感到心情愉快，有利于工作的顺利进行，从而促进事业的发展；反之，同事之间相互拆台，经常发生磨擦，关系紧张，就会影响正常的工作和生活，阻碍事业的正常发展。

同事之间有很多共同语言和共同目标，要想融洽相处，做个受欢迎的好同事，需注意以下几点：

一、保持真诚友好的态度。大家互为同事，要长期在一起谋事，真诚友好的态度可以赢得大家的好感。别人遇到困难，不妨伸出手去帮助别人，同事遇到尴尬，要替他们保密。也许有人会发出感慨：“我对别人友好，也没有看到别人对我多真诚，而且帮助自己的竞争对手，岂不是在帮他铺路。”这种想法是不对的。你帮助他们，他们除了敬佩你的能力外，也会对你心存感激，如果以后你遇到困难，得到他们的帮助就容易得多。同时，我们也要尊重同事。同事关系不同于亲友关系，它不是以亲情为纽带的社会关系，而是以工作为纽带，一旦破裂，关系很难愈合。处理好同事之间的关系，最重要的是尊重对方、真诚友好地对待对方。在友谊这个问题上，要注意留有一定的尺度，一本杂志上曾这样说：“不要试图与同事建立友谊，同事之间只能产生默契。”同事就是共同做事的关系，彼此之间存在利益冲突是亘古不变的规律。这就要求我们在与同事交往时也要注意保持一定的距离。

二、要忍让。在和同事相处时，我们要顾全大局，学会忍让。当同事做了对你不利的事情时，如果你不忍让，虽然当时出了气、解了恨，但从长远来看，还是对你不利。相反，如果你宽容了他，他可能会觉得不好意思，以后就不会再做类似的事情。因此，同事之间相处，一定要学会忍让。宽容可以消除彼此之间的怨恨，可以给我们创造良好的工作环境。当然，凡事都有个度，该忍的时候我们要忍，不该忍的时候，要勇于说“不”。当你觉得对方的要求不合理时，或者自己真的帮不上忙时，就要拒绝。但这个拒绝的态度必须是温和而坚定的。也要表达得委婉些，这样更容易让人接受。

三、话到嘴边留三分。许多人口无遮拦，把自己所有的情况，所有的感受都毫无保留地告诉别人，某些别有用心的人会利用你的这些弱点来牵制你，或者在其他人面前说你的坏话，引起你和他人的关系紧张，不仅影响同事间的友好与团结，而且影响整个团队的工作情绪和积极性。因此，单纯地把别人当作知心朋友是不足取的。人际关系是经常变化的，今天的朋友说不定就是明天的对手，你的知心话说不定明天就成了他手中的把柄，因此，说话须谨慎，给自己留有余地，这才是明智的选择。被人忽视、讨厌或敬而远之，这些大都是由于言语所致。受到如此对待的人，往往都是在人际关系上，对于言语的影响力或者重要性满不在乎。善于说话的人受人欢迎，相反地，不会说话的人会被人疏远。

你想让人喜欢，还是想让人讨厌、敬而远之？其奥妙就在于你与同事交流沟通的方式。

目录

第 1 章 关于嫉妒：降低姿态就能消除嫉妒 1

对容易产生嫉妒之处，必须用它去刺激自己更加努力并且不阻挠对方的努力。多疑的人是不会因此而满足的，他们往往不是出于什么理由而嫉妒，只是为了嫉妒而嫉妒。因此，消除同事对你的嫉妒之心，最有效的方法就是承认对方比自己高明。

降低姿态就能消除同事的嫉妒 1

适当暴露自己的缺点 3

第 2 章 关于抢功：有时只是无心之举 6

如果你和别人抢功，就会威胁别人的生存空间，因为你抢功的举动会让别人变得暗淡，并产生一种不安全感，而你的感谢、分享、谦卑，却可以换来同事的尊重。

抢别人风头，毁人气资本 6

不要轻易否定同事的成果 9

第 3 章 关于谄媚：只不过是和上司正常交往 12

我之所以赞美上司，是因为我认为他在这件事情的处理上确实做得很漂亮，而且对我们大家都有好处，值得赞扬，但假若他处理事情不当，我也会毫不犹豫地指出来。如此，同事们应该相信我不是在谄媚。

我只不过是赞美上司 12

配合对方来行动，与其同心 15

第 4 章 关于帮派：只不过是志同道合 18

你应该乐于参与同事们组织的各项活动，如同事的生日聚会等。这将有利于你与同事交往，极大地增进彼此间的友谊，并且还有利于同事们了解你。

融入同事之间的圈子 18
尽快从“小帮派”中走出来 20
第 5 章 关于坏话：小人的别有用心之举 23
你应该清楚谁能帮助你，而谁会伤害你，然后集中精力与能帮助你更好完成任务的人发展关系。远离流言蜚语，不要当说闲话的主角，否则你的威信会下降。
警惕我们身边的小人 23
话到嘴边留三分 24
第 6 章 关于拒绝：不拒绝就会被压垮 27
拒绝别人一定要委婉，因为没有人喜欢被拒绝；被人拒绝一定要大度，因为拒绝你的人一定有他的理由。
拒绝别人时也要讲艺术 27
学会对同事说“不” 29
第 7 章 关于竞争：这是环境使然 32
在这个充满竞争的世界上，童话般的幻想和多愁善感是没有存在余地的。因此，用自己的价值参与竞争不是坏事。
竞争是为了更好地生存和发展 32
竞争并不意味着对立 34
第 8 章 关于冷漠：只是不感兴趣罢了 37
“好兄弟”不是挂在嘴边的，而是当你遭遇危机时，愿意奋不顾身、挺身而出。我只将友谊放在心底，而不是将其挂在嘴上。
耐心和同事们打成一片 37
关注同事喜爱的话题 39
小心应对办公室的庸俗同事 41
第 9 章 关于锋芒：只是想表现一下自己 44
越当他是朋友，就越少奉承他。真正的朋友应该说真话，不管真话多么尖锐。朋友的话有时是不合口味的。
唯唯诺诺未必能讨好别人 44

掩饰锋芒，发挥钝感的力量 45
第 10 章　关于责任：我并不是缺乏责任心之人 47
尽管责任有时使人厌烦，但不履行责任、推脱责任，只能是懦夫。
敢做敢当才受人欢迎 47
有些时候责任并不在于我 50
第 11 章　关于自我：只是在坚持我的观点而已 52
老板赏识那些自己有头脑和主见的职员。如果你经常人云亦云，那么你在办公室里就很容易被忽视，而且地位也不会很高。不管你在公司的地位如何，都应该有主见，都应该发出自己的声音，敢于说出自己的想法。
自信但不自以为是 52
以低姿态出现在别人面前 55
第 12 章　关于平等：人人都需要的心理追求 58
虚伪狡诈的人难结良友，让人讨厌；真诚的人给朋友一种安全感，招人喜欢。对好友坦诚相待，真诚帮助，你得到的将会比付出的多得多。
人人都希望获得公平 58
态度真诚，让别人乐意与你合作 60
第 13 章　关于指使：本意并不是这样 62
一些人总喜欢以责骂或者强迫的方式，试图令对方就范，但这样做往往只是徒劳无功，甚至会造成反效果。其实，想要说服一个人，必须先了解对方的个性或喜好，再以此想出对策，才能达到事半功倍的效果。
把命令与指使变成商量 62
让别人愿意接受你的忠告 65
第 14 章　关于讽刺：道理说不通只好委婉地讽刺 69
不要瞧不起别人，因为谁也不会懦弱到连自己受了侮辱也不加反抗。
含蓄的讽刺有时也是必须的 69
令人胆怯的翻脸技巧 71
第 15 章　关于建议：只是表明我的看法 73
好听的话越多，造成的后果就越不可收拾。在工作中，我们既要虚心

接受同事的意见和建议，又要设身处地，给同事想要的意见。

给同事想要的答案 73

虚心向同事请教，坦诚接受他人意见 74

第 16 章 关于误解：出发点不同而已 76

因为你不愿自己永远被埋没，你才必须忍受暂时的被误解。不要因为被误解而觉得不耐烦。

误解并不等于我有恶意 76

寻找到弥合矛盾的方法 85

第 17 章 关于谦虚：其实我并不是虚伪 88

过分的谦虚，是对自然的一种忘恩负义；相反，一种诚挚的自负却象征一个美好的伟大心灵。对骄傲的人不要谦虚，对谦虚的人不要骄傲。

不懂装懂，做事就会懵懵懂懂 88

从同事得意的事情说起 89

第 18 章 关于配合：这是需要相互的 92

团队可以完成单独一个人所不能完成的事业。同事之间相互配合，把智慧和力量结合起来，形成良好的协作团队，如此才能走向成功。

良好的协作离不开顺畅的沟通 92

配合是需要相互的 94

第 19 章 关于成见：不妨从另外一个角度去看 97

成功的第一个条件就是虚心，对自己的一切敝帚自珍的成见，只要同真理冲突，就要愿意放弃。

将心比心，就不会伤透脑筋 97

接纳别人，赞美别人 99

第 20 章 关于轻视：我只是想让你少走弯路 102

伟大的人不会滥用他们的优点。尽管他们看到了自己超过别人的地方，但他们不会因此就轻视他人。

让同事感到被重视 102

用友善的态度来指出同事的错误 104

第 21 章　关于炫耀：心里高兴的外在表现　106

不炫耀自己本领的人才是真正有本领的人。天下最悲哀的人莫过于自身没有足以炫耀的优点，却以令人生厌的自大、自夸来自以为是地炫耀。

那是我心中难掩的兴奋　106

别让他人相形见绌　108

第 22 章　关于含蓄：并不是含沙射影　110

忠言未必一定要逆耳，保持平和的语气和心境，旁敲侧击、巧用暗示，往往效果更佳。

不该说的话不说，不该让人知道的事不要让人知道　110

避免自吹自擂　112

第 23 章　关于刻薄：只是对你的要求高一点　115

容许别人有行动和判断的自由，对不同于自己或传统观点的见解，要虚心接受。

巧妙应对刻薄之人　115

怀着同情心去批评别人　116

第 24 章　关于武断：都是经验惹的祸　119

马克·吐温说：“声音不能证明什么。母鸡只产下一只蛋，却往往大声啼叫，好像产了一个小行星。”人到了成熟之年，应摆脱轻浮，锻炼出稳定的理智。

在工作中自省，在自省中适应　119

武断是因为思考得太少　120

第 25 章　关于挑剔：只不过是想做得更完美　122

自尊而轻人，自信且自满，就是对自己关门，拒绝吸取外面宝贵的经验教训；也就是对朋友关门，拒绝朋友们批评和贡献意见。

办公室的“牛”脾气要不得　122

微笑，打开成功之门的钥匙　123

第 26 章　关于诚信：为了忠实于自己和别人　126

人格的真正魅力是真诚的自我表露。当一个人对别人不会有一丝欺骗

的时候，魅力就随之而来。

谎言是要花成本来维护的 126

“空头支票”开不得 128

第 27 章 关于狭隘：只是想得不够多 130

要求别人宽恕自己过失的人，自己也应当有这样的胸怀，这才合乎情理。

接纳更多意见，才不会一厢情愿 130

分享成功的荣耀不会失去什么 132

宽容别人的过激言行 135

第 28 章 关于势利：有时也是迫不得已 139

有了自制力，就不会随便与同事闹矛盾。面对形色各异的同事，我们需要自我克制，这样才会使人变得强而有力；我们也需要去赞美同事，这样与同事的相处会更加和谐。

如何与不同性格的同事相处 139

笼络人的基本要诀是赞美 140

第 29 章 关于高傲：或许是自信过了头 144

蠢才的特征是高傲，庸才的特征是卑鄙，真正品学兼优的人的特征是情操高尚而态度谦虚。

哪怕对方是“小人物”，也需要亲切对待 144

适当夸张自己的能力 146

第 30 章 关于敷衍：有时真的是很忙 148

如果你做某事，那就把它做好。如果你不会或不愿做它，那最好不要去做。

告诉自己“并没有在说谎” 148

婉言拒绝，别让同事觉得丢面子 149

同事间交往有忌讳 151

第1章 关于嫉妒：降低姿态就能消除嫉妒

对容易产生嫉妒之处，必须用它去刺激自己更加努力并且不阻挠对方的努力。多疑的人是不会因此而满足的，他们往往不是出于什么理由而嫉妒，只是为了嫉妒而嫉妒。因此，消除同事对你的嫉妒之心，最有效的方法就是承认对方比自己高明。

降低姿态就能消除同事的嫉妒

人与人不一样，事与事有区别，不可能人人都合我们的心思，事事都如我们所愿。但是，生活还得继续，我们依然每天要与人交往，每天要办事，解决这一矛盾的唯一途径就是学会宽容。能容人才能与人相处，才能最终得天下。

有一位名叫卡奈尔的书店经理，无意中发现了一封店员对他极尽辱骂讽刺的信，说他是个差劲的经理，希望副经理能马上接替他的职务。卡奈尔读了这封信以后，就带着信跑到老板的办公室。他对老板说：“我虽然是一个没有才能的经理，但我依然能用到这样一位副经理，连我雇用的店员们都认为他胜过了我，我对此感到非常自豪。”

后来，他的老板不但没有撤换他，反而更重用他了。

卡奈尔真是一个有大胸襟的人，他对比自己能干的人非但不嫉妒，反而大加肯定，为别人感到高兴，这种精神着实可嘉，最终他也会得到别人的信任。

嫉妒往往是个人缺乏才能与意志的表现。伏尔泰说：“凡缺乏才能和意志的人，最易产生嫉妒。”因为自己技不如人，就只能用嫉妒的心理去排解心中的不平，一旦嫉妒心理滋长，你就会疏远那些各方面比自己强的人，到头来不

仅不能鼓励自己，而且还会阻碍自己的前进。

卢梭说：“人除了希望自己幸福之外，还喜欢看到别人不幸。”这句话不仅道出了人类容易嫉妒的心理，而且对人类幸灾乐祸的想法更是一针见血。

嫉妒源于私心。如果能真正做到大公无私，并以“见贤思齐”来要求和勉励自己，就不会产生嫉妒心理，他人也会为你的崇高而感到由衷的喜悦。不嫉妒不仅会激励别人，更能涵养自我。

有个人，年轻的时候骄傲自大，自恃才华，因此言行间显得傲慢无理，咄咄逼人，遭到周围人的嫉妒，很不受人欢迎。他的一位朋友看不下去了，有一天请他前去，温和地规劝了他一番。这番规劝如醍醐灌顶，竟使这位年轻人从此改头换面，为人处事变得谦和礼貌，胸襟广阔，最终成为一位了不起的人。这个年轻人就是富兰克林。

他的那位朋友推心置腹地对他说：“富兰克林，你仔细想想，以你那自以为是、高高在上的态度，什么时候都不尊重别人意见的做法，结果会怎么样呢？人家受了你几次难堪之后，再也不愿意听你那让人难堪的言论了，即使你真有本事又怎么样？所有的朋友对你都敬而远之，而你也不可能再从他们那里学到任何学识和本领。更何况，就你现在知道的事情，还很有限，与高水平的人相比还差的很远。”

富兰克林听了这一番话后，心里大受触动，经过深刻的思索之后，他已经认识到自己过去的行为很不得当，决定从此以后痛改前非，用较低的姿态处世待人，言行也变得非常谦恭委婉，时时谨防自己的言行有损他人的尊严。没用多长时间，他便从一个狂妄自大、自以为是，人人避而远之的刺头，变为一个处处受人欢迎爱戴的人。从遭人拒绝到受人尊敬，富兰克林的这次转变为他以后的成功打下了良好的基础。

如果富兰克林当时执意不接受这位朋友的劝勉，仍旧一意孤行，说起话来高高在上，肆无忌惮，根本不把他人放在眼里，他还能取得后来的成就吗？

淡化嫉妒也就是淡化优位——你不比别人强，别人嫉妒你什么？认为自己不比别人强，这样别人反倒不再嫉妒你，也会认为你是靠自己的努力获得的

优位。

处于优位是可喜可贺的事，加之别人仰慕，更是容易让人喜形于色，无形中加强了别人的嫉妒之情。所以，面对别人的赞许，彬彬有礼，不仅可以显示出自己的君子风度，淡化别人对你的嫉妒，而且还会博得他人的敬佩。

甩掉嫉妒之情，敢于承认自己的不足，是一种谦逊的美德。学会淡化嫉妒心理，将有利于减少同事之间的敌意和隔阂。

总之，人敬我一尺，我敬人一丈。降低姿态，发自内心的尊敬和礼貌是赢得同事认可的最好方法，也是与同事得以和谐相处的千古良方。

适当暴露自己的缺点

其实很多时候人们害怕的不是缺点，而是担心缺点暴露后会失去威信。适当地暴露缺点，展示一个令人亲信的真实自我，能够给别人留下一个提出建设的空间，为成就自己的事业添砖加瓦。

有些人虽不想听别人的成功事迹，但对于别人的失败教训很感兴趣。听别人述说失败的教训，自己便可以沉浸在优越感中。而且，每个人都不希望犯错，所以，对别人的失败教训就会更加有兴趣。当听众心里有一种“原来他并不那么强”的感觉后，自然就会淡化对你的嫉妒之心。

例如，某公司的销售部经理这样谈到了他过去拜访客户时的尴尬经历。

“上次不是第一次到 A 公司拜访吗？我特意提早出发，那边的住址是丽水街 5－10－13，我到了 5－10 的路口是约定时间的 30 分钟前。我想，人都到这里了，应该可以安心了，所以就到附近的咖啡厅里去休息一下。然后在约定时间的 15 分钟之前离开咖啡厅，但怎么都找不到 10－13 的地址，等我找到时，已经离约定时间只差 3 分钟，害我冷汗直冒。”

摊开自己的缺点，谈自己过去的失败教训，这是赢得对方好感的技巧之一。例如，在年轻时还是一般员工的时候，被老同事嫌弃的事情；第一次升任主管时，对人事变动感到不满的下属对自己不理不睬的事情；和顾客发生纠

纷，心想可能要被炒鱿鱼而冷汗直冒的事情等。

如此一来，可以给对方这样的印象：“这个人是个老实人”。因为一般人都认为可以公开自己缺点与弱点的人便是好人。对方的自我防御因此也会慢慢减弱，最终消失。这样一来，便等于笼络这件事已经成功了一半。

褒奖对方，接着说出自己的缺点或弱点，便是一种拉拢对方的策略，虽不怎么特别，但确实很有效果，对方一下子就会对你有亲切感。

正常情况下，人们很难接受自不如人，当面对比自己强的人时，心里往往感到不舒服。特别是对于那些天生才华横溢的人，嫉妒比仇恨更难化解。即使你能够体谅人心，但同事难免会嫉妒你，尽管他们或许不会表现出来。不要单纯地看到他们展现的外表，只要细心一点，你就能听出他们的弦外之音，以及他们小小的嘲讽。那些背后中伤的利剑、言不由衷的过度赞美以及痛恨的眼神，是经常会出现的。

如果你才华横溢、聪明睿智，你要有所准备，因为人们在嫉妒你的时候，他们或许会在你前进的路上，设下你未曾预见，或者是无法追查来源的路障，对于这一类攻击你很难防卫。如果等了解了别人对你的感受根本就是嫉妒的时候，往往已经太迟，你的致歉、谦卑以及防御行为，只会加重问题。如果从一开始就能避免引起嫉妒，比起嫉妒已经存在后再想将它消除，做起来要容易得多。所以你应该想好策略，提前筑好防护墙，防患于未然。通常情况下，你不留神时的举动会惹来嫉妒。假如事先能够意识到哪些行动和特质会引起嫉妒，你就可以事先拔去嫉妒的利牙，使自己免遭伤害。

你若事业有成，就应巧妙地强调自己是多么幸运，让别人看起来也有可能获得你的幸运，因此就没有必要那么嫉妒你了。但千万要小心，不要让别人一眼就可看穿自己伪装出来的谦卑，如此一来只会让他们更加嫉妒。此外，行为举止必须适宜，你的谦虚、你的坦诚，必须看起来真挚。任何不真诚的暗示只会让你的成功更加压迫人。

凡是招人嫉妒的人所犯的错误往往在于他们没有掩饰自己卓越的才能和优越的地位，更有一些自以为是的人反而还想要将自己的才能和优越强加在每一

个人身上。他们故意表现自己多才多艺，有权有势，以为这样可以让别人印象深刻。事实上恰恰相反，他们的行动为自己带来很多沉默的敌人。因为他们令别人觉得己不如人，于是别人就会尽一切努力在他们失误或是犯下轻微过错时毁灭他们。

立身处世，当从大处着眼，小处着手，不显不炫，才能做到豁达自然，才能使你具有磁石般的吸引力，让不同性格、不同能力的人围绕在你身边。这不仅是你立身处世的智慧，更是你广聚人气、成就大业的必备胸怀。

第2章 关于抢功：有时只是无心之举

如果你和别人抢功，就会威胁别人的生存空间，因为你抢功的举动会让别人变得暗淡，并产生一种不安全感，而你的感谢、分享、谦卑，却可以换来同事的尊重。

抢别人风头，毁人气资本

在任何地方，有了好处和功劳就想据为己有的人会让人感到不舒服，也不容易被别人接受，在职场上更是如此。职场中的人际关系非常复杂，同事之间既是竞争又是合作的关系。如果不处理好与同事之间的关系，不顾及同事的感受，一味地争着在上司面前表现自己，往往就会让自己在同事面前成为众矢之的，不但使自己的升职加薪无望，而且还容易导致上司对你有看法：一方面认为你不擅长人际关系，缺乏群众基础；另一方面，认为你野心太大，对他迟早是一个威胁，从而打压你。

抢别人的风头，断自己的路。在工作中，适当地表现自己是可以的，但表现得过分，就只会给自己带来难堪。在职场上，和同事相处交往的时候，要多注意别人的感受，不要只顾自己风光，只有低调处世，给足别人面子，才能真正赢得别人的赞赏与好感。

刚进入泰安第一建筑公司的姚世双，为了给老板和同事留下深刻的印象，处处积极地表现自己。他整天想着向老板靠近，只要有事情，不管大小，总要去积极地汇报。在同事面前，他总说自己学问有多深，能力有多强，在上大学的时候，自己学习是多么好，老师多么器重他，同学们多么敬佩他；以前在某

某单位时，自己干出了多少成绩。刚开始，同事还认真地听他说。后来，大家对于他的表现都很反感，觉得他太爱表现自己了。

有一次，老板问大家：“有一项难度比较大的工作，谁愿意去干?”他一看机会来了，就抢先向老板说：“我能干好。”其实，有几个比较优秀的同事都能胜任，可他这么一抢，弄得大家心里面都不痛快。

其实，他对这项工作根本就没有把握，他就是为了表现自己，才打肿脸充胖子地揽了下来。工作接下来，他可就犯了愁，自己对这项工作只有两三成的把握，做好做坏，心里一点儿谱也没有。最后，实在没有办法了，他只好向同事求救，可是大家都说自己不行，没有一个人愿意帮他。结果，这项工作他没有按时完成，老板十分生气，狠狠地批评了他。从此，再也不给他安排重要的工作。

如果你只知道表现自己，在同事面前抢着出风头，不给别人任何的表现机会，你就会遭到同事嫉恨，使自己陷入尴尬的境地。在工作中，“枪打出头鸟”的事情时常发生，聪明的人绝不会做那个“出头鸟”。

职场中，老板往往并不重视处处表现自己的员工，而是重视成绩和效益最高的员工。那些初涉职场就锋芒毕露的员工，往往会令人反感。

在人的潜意识中，都希望在人群中显露自己的才能和实力。初涉职场的人，更是期望尽快得到他人的认可和刮目相看，因而处处表现自己，凡事都要争个“先”，有时还要来个“抢跑”。但是，过早地掀起并卷入竞争，也会造成某些潜在的被动。

那些喜欢处处表现的员工，无形中将自己放在了一个较高的起点和定位上。这样老板和同事都容易产生一种心理定势，认为他总能比别人强，比别人做得出色。一旦他出现失误，就很容易让老板认为这样的员工争强好胜，自高自大，使得他在老板心中的形象大打折扣。

更重要的是，当面对和自己有实际利益冲突的人和事时，如果过分地表现，会使自己卷入晋升之争。晋升之争的规则是淘汰制，通过不断淘汰来实现金字塔式的职位结构。过早地卷入这种竞争之中，就意味着有可能过早地遭到

淘汰。况且晋升之争并不总是公平公正的，有时是老板为调整团队组合而做的一种权宜之计，有时甚至是不光彩的利益交换。因过分表现而卷入晋升之争，很可能会成为无辜的牺牲品。

那些处处爱表现的员工，往往并没有厚积薄发的底牌，但他们又不明白“好话不可说尽，力气不可用尽，才华不可露尽”的道理，早早地就将自己手上的牌悉数亮出，等到需要他出招的时候，他却已经无计可施。这样的人，过不了多久就会被老板和同事看透，他们不过如此而已，在公司也不会有什么更大的作为。

聪明的员工，不会过早地把自己的实力表现出来，他们懂得在等待中捕捉机会，在该表现的时候才展露自己的才华。事实证明，最终的成功者，往往是“后发”之人。这样的员工往往为人低调，做事脚踏实地。而他们每每有进步与发展的时候，都会让老板看到他们的发展潜力。随着时间的推移，他们会被老板和同事看在眼里，记在心里，他们得到晋升的机会也会更多。

我们不是生活在真空里，在利益上免不了与同事发生冲突和摩擦。我们应采取的是淡泊名利的态度，想想和团队共同的成绩相比，一切名利所得都是苍白无力的。如果说企业是一个家庭，同事便是这个家庭的成员；如果说企业是一支军队，同事便是并肩战斗的战友；如果说企业是一台机器，同事便是这台机器的一个个部件。家庭成员不和睦，生活便很难“万事兴”；战友之间不团结，必然会削弱部队的战斗力；机器的某个部件出了毛病，整台机器便无法正常运转。这个简单的道理似乎人人都懂，但总有一些人只顾自己争名夺利，而不顾同事、不顾大局，致使企业如同一盘散沙，毫无凝聚力。

在工作中我们理应以组织事业为重，把“我”字放在一边，不同同事争荣，不与同事争功。要像尊重自己一样尊重同事，始终保持一种善良友好的心态，更要强调集体荣誉，共同努力营造各尽所能、各得其所、和谐相处的团队环境，与同事一起有所作为、有所收获、有所成长，并激发自己与同事的干劲，全身投入到为创造美好明天而勤奋、愉快的工作中去。

团队优秀成员的基本共性就是认识到同事的重要性，适当强调同事的主体

意识和能动作用，能让同事感知到被尊重。这样，别人会发自内心地愿意和你共事，愿意为你排忧解难，共谋发展，如此我们才能够充分组合起每个员工的工作积极性、主动性和创造性，把工作成绩做大。

卓越的人不会斤斤计较个人得失和争功诿过，有谅人之短、补人之过、助人为乐、见功就让的高尚风格；善用一种开放、包容、接纳和关怀的态度对待同事；懂得组织的成功、事业的发展和目标的达成不是哪一个人的功劳，而是团队的共同努力，是集体智慧和协同作战的结晶；对组织取得的业绩看得比个人的荣誉和地位更重要；也能够克服和战胜红眼病、嫉妒心。

作为一个卓越的员工，凡事要能设身处地为同事着想，要换位思考，见“好事”（荣誉、职位、利益、培训学习、出国旅游等）就让，见“难事”（工作上的困难等）要上，这样自然而然就会得到大家的拥护和爱戴。

表现自己，可以说是人的天性，在每个人的内心深处都有表现的欲望，但表现要注意把握好尺度和分寸。如果只知道一味地表现自己，轻视他人，独占表演的舞台，而不给同事任何机会，就只能获得同事的憎恨和嫉妒，绝不会得到他们的尊重和帮助。所以，要想在职场上走得稳当，就千万别抢别人的风头。

不要轻易否定同事的成果

突显自己的功劳，否定同事的成果，往往折射出一个人的傲慢和自大，最终，这个人会因为同事的否定而变得一蹶不振。

一个人的劳动成果凝聚着他的辛劳和汗水。我们都不希望自己的努力被别人看来一文不值，甚至遭到完全否定。其实只要是付出辛勤努力的劳动，都会有值得我们学习的东西。如果不假思索地完全否定他人的成果，不仅表现了自己的浅薄，也表现了自己的傲慢。

某计算机软件公司的程序员武小锋是技术能手，很有地位。但他智商高，情商却很低，目空一切。不仅不注重建立良好的人际关系，而且还在同事面前

孤高自傲，颐指气使。尤其是在办公室的行政人员面前更是如此。

一次，武小锋到办公室领取办公用品时，拒不按公司的规定先填表格再领用品，反而认为别人是在给他找茬。他对阻止他的秘书张淑琴恶语相向："你一个打杂的，有什么神气的！上个月你把我的出勤记录算错了。我明明迟到一次，你却给我上交的是两次，害我没有领到奖金。这么简单的工作你都做得如此失败，现在还揪着我来领办公用品不填表这件事不放，你的认真能不能用在正经地方？如果不是有我这个衣食父母，你们早就失业了。"

武小锋随便否定张淑琴工作的话激起了大家的愤怒。大家纷纷围拢过来，要他给个说法。因为秘书所做的出勤记录是正确的。武小锋因没有得到奖金而公报私仇，污蔑张淑琴的工作出错。好几天，其他同事都对武小锋冷眼相待，办公气氛很不和谐，老板看出来事由，劝说其他同事原谅武小锋，这样，这件事才总算息事宁人了。

从这件事以后，主管心里虽看不起武小锋、憎恨武小锋，但工作上一时又离不开他，于是想办法改变目前的尴尬局面。不久，他就将自己学计算机软件的侄子招进了公司，暗中鼓励侄子要在工作中好好表现自己，想办法把武小锋的目中无人给压下去。果然，没多久，主管的侄子在技术上就达到了武小锋的水平，并在公司逐渐取代了武小锋的位置。

这时，同事们也开始表现出看不起武小锋的举动。一个曾经被武小锋指责过工作过失的同事就当着武小锋的面与主管的侄子开玩笑："小剑，在技术上多照顾一下我啊！你这么年轻帅气，又是咱们的衣食父母……"

尤其让武小锋难以接受的是，有一次他填表不小心，填错了地方，秘书张淑琴对同事们说："咳，没想到，我们的衣食父母，聪明得连一份表格也填不好……"

武小锋看到同事们对他不屑一顾的神情，全然没有了往日对他的追逐，于是陷入了空前的失落中。

在职场中，每个公司或部门都会有一些"战略性工蜂"，他们要么是技术能手，要么是业务骨干，要么是管理精英，深受老板器重。有些"战略性工

蜂”因此而飘飘然起来，忽略了与同事间的人际交往，常常对同事敷衍了事，并大加指责其他同事的工作，否定其他人的工作成果，一副傲慢的样子。他们这种看不起同事、轻易否定同事的态度，往往容易导致被其他同事疏远和孤立。同事们也会从内心看不起他们，一旦他们工作中出现了什么差错或遇到了什么麻烦，那些曾经被他们否定过的同事只会袖手旁观。

武小锋是公司的“战略性工蜂”，他看不起同事，认为只有自己做的是对的，他这种自傲的态度导致同事们与他有了隔阂，主管从内心看不起他，大家都有意识地孤立他。结果，等他“失宠”后，一些曾被他看不起的同事也将其人之道还治其人之身，迫使他在公司陷入了两难境地。

在生活或工作中，不轻易否定别人，甚至对他人的成果，即使没有太多的喜爱，也表达一番鼓励与赞叹，相信有一天，你的成果也会成为众人眼中赞叹的焦点。

笼络同事，和同事增进感情，最有效的台词就是“我认同你”、“我相信你”等诸如此类的话。

“我认同你”是指对工作能力以及工作态度的认同，也包括对性格与道德品行方面的认同；而“我相信你”也差不多是一样的意思。所以被同事当面说“我认同你”以及“我相信你”这两句话，是难能可贵的。

特别是在工作方面，经验不累积到某种程度的话，原本就很难获得同事的认同。在工作上发挥实力、提高绩效，这就是同事给予认同的前提。人是希望获得别人认同、希望别人信赖的，这些在现代职场中的人身上表现得更为明显。

所以，当你在公司里取得了优异的成绩，不妨一有机会就对同事们表示自己真的是很幸运，是和他们对你的鼎力支持密不可分的。如此一来，就能淡化别人对你的嫉妒心理，获得他人的支持。

第3章 关于谄媚：只不过是和上司正常交往

我之所以赞美上司，是因为我认为他在这件事情的处理上确实做得很漂亮，而且对我们大家都有好处，值得赞扬，但假若他处理事情不当，我也会毫不犹豫地指出来。如此，同事们应该相信我不是在谄媚。

我只不过是赞美上司

赞扬不等于奉承，欣赏不等于谄媚。赞扬与欣赏上司的某个特点，意味着你肯定这个特点。只要是优点，是长处，对集体有利，可毫无顾忌地表示赞美之情。上司也需要从别人的评价中，了解自己的成就及在别人心目中的地位。当受到称赞时，他的自尊心会得到满足，并对称赞者产生好感，譬如得知下属在背后称赞自己，当然更倾向于加倍喜欢称赞者。下属喜欢上司，上司也自然喜欢下属，这是人际吸引中相悦作用的结果。无论是谁，都会喜欢听一些话，而且对喜欢听的就容易听进去，心里会觉得舒服，上司也不可能摆脱这种情绪，下属要掌握上司的特点，倘若在汇报中插入一些上司平素喜欢使用的词，就会在工作中循序渐进地得到他的好感。

中国人在讲自己的成绩时，往往会先说一段客套话：“成绩的取得，是领导和同志们帮助的结果。”这种客套话虽然乏味，但确实是有很大的妙用，这样可以显得自己谦虚谨慎，从而减少他人的忌恨。

真诚的赞美上司与喜欢和老板“套瓷”是有很大差别的，不顾廉耻地去拍上司的马屁，很容易遭致同事反感。为什么职场上一直强调员工应该和老板保持一定的距离？因为当你和老板走得太近的时候，就难免在同事心目中留下

“谄媚”的坏印象。

你和上司只不过是正常交往，而别人却误认为你是在有意巴结讨好上司，并对你流露出敌意时，你千万不可粗心大意。在这种情况下，你不妨辩称“我天生就是不会说客套话的人，我之所以赞美上司，不过是他确实做了值得赞赏的事情，而且上司这样的做法，对我们大家来说都是有益的。”如此一来，同事自然就会消除对你的敌意。

而在有些情况下，需要去“奉承”上司，即便在别人看来，你的奉承有些肉麻。汉武帝时，一个叫做吾秋寿王的人就是精于此道的高手。

西周时期制造的青铜器非常精美，尤其周代的铜鼎更是珍贵，后代的帝王要是得到一只周鼎，就认为是上天降下的吉兆。

汉武帝时，有一次在汾阴发现了一只周鼎，武帝高兴得不得了，先把它供在太庙，然后又收藏在甘泉宫。大臣们知道汉武帝特别迷信，为了讨他喜欢，都纷纷上表祝贺皇上得到了周鼎。

光禄大夫吾丘寿王却与众不同，说：“这不是周鼎！”汉武帝知道了十分生气，把他召来问道：“我得到一只周鼎，大臣们都认为是真的，只有你一个人说不是，为什么？你今天给我说出个道理来，不然我就要杀你的头！”

大臣们见皇帝发怒，都为吾丘寿王捏着一把汗。只见吾丘寿王不慌不忙地回答：“没道理我怎么敢乱说？我这个人就是不会说客套话，想到什么就说什么。我听说当初周朝的德政从后稷开始，到公刘又得到发展，到太王进一步发扬光大，文王、武王使它最后完成，周公使它传遍天下。上天为了表彰周朝，特意降下玉鼎，所以叫做周鼎。如今我大汉朝自从高祖继承了周朝的大业，也是大力推行德政，把恩惠施给天下百姓，全国上下团结一致，衷心拥护天子。到了陛下您，更是大大发展了祖宗的大业，功德超越前人，吉祥的征兆不断出现，这可是天意呀！这次汾阴发现的宝鼎，是上天赐给大汉王朝的宝物，应该叫做汉鼎才是，怎么可以叫做周鼎呢？”

一番话说得汉武帝转怒为喜，眉开眼笑，吾丘寿王不但没被治罪，反而得到了黄金十斤的赏赐。

那么多恭维汉武帝的人都没有得到赏赐，唯独吾秋寿王得到了，个中奥妙不言自明。

话虽如此，但如果你在同事心目中留下一个谄媚的坏印象，他们鄙视你、处处把你孤立起来，这终究不是什么好事。因为身处职场中的你，不但要和上司搞好关系，和同事之间也应该搞好关系，因为你终究不能仅靠上司就能处理工作上的所有问题，在有些事情的处理上，也同样离不开同事的帮助。

要想获得上司的青睐，有时候适当、得体的奉承是少不了的，这在同事看来，当然免不了有谄媚的嫌疑。这时，你就要想办法打消同事对你的敌视。具体来说，要注意如下几点：

1. 声明自己没有拍上司马屁的意图。

为了处世的方便，上司的马屁当拍还得拍。不过，你可以理直气壮地先声明“我天生就是不会说客套话”，然后列举出上司做了哪些值得赞赏的事情，同时，你还不妨声称：“要是我认为上司哪些地方做得还不到位，我也会委婉地对上司说出来。”至于到了最后，上司真的做了错事，要不要给上司指出来，或者以什么方式指出来，那就是你的事情了。

2. 声明自己是不得已而为之。

向同事恳切地表明自己这样做也是迫不得已。你可以向同事解释，自己以前因为和上司对着干吃过不少苦头。所谓“吃一堑长一智”，有些时候要说出来，让上司觉得他比我们都高明，满足他的虚荣心。如果上司真的因为我的“马屁”拍得到位，今后给了我什么好处，我不会忘了兄弟姐妹们的。如此一来，同事对你的敌意应该可以减轻。

3. 真诚地希望同事也当面夸奖一下上司。

你也不妨劝导那些不爱搭理上司的同事，在适当的时候当面夸奖一下上司哪些事情做得好。之后，你还是一如既往，只要做得不是太露骨、太夸张，同事们也是会理解你的。

配合对方来行动，与其同心

在建立良好关系的进程中，实现双方兴趣上的一致是很重要的。只要同事之间志同道合，彼此的感情就容易融洽，对工作上许多其他事情，彼此之间也就愿意合作。

阿峰在一家不是太出名的洗发水公司工作已五年有余了，这段期间，他凭借着自身的努力和不断积累的人脉资源，为公司创造了丰厚的业绩，自己也顺利地登上了副总的宝座。

有一次，化妆品行业准备召开一场专业座谈会，该会主要是行业内领头公司的老总及副总参加，共同研讨一些有关化妆品市场及发展的相关课题。阿峰通过朋友的关系也有幸获得了一张珍贵的入场券。虽说这次行业内的聚会对他目前的工作可能起不上太大的推动作用，但是在阿峰眼里，这却是个结交新人脉的绝佳时机。

拿到参会人员的名单和日程安排表的时候，阿峰有些犯愁了。因为这次会议的安排时间太过于紧凑，以至于留给他与人沟通的时间仅仅剩下中午聚餐时可怜的一个小时。要知道，参加会议的人可都是行业内的顶级人物，平日里若是想要与他们相识，都是极其不容易的一件事情，这么好的机会，如何才能够把握住这短暂的时间，将自己成功地留存于他们的印象中呢？

会议进行到中午，各大公司的老总一同走进了自助餐厅。三两个熟识的人围坐在一桌闲聊着无关痛痒的话题。阿峰趁着王总挑选食物的空当，慢慢地走了过来。

“王总，您今天满面春风，心情愉快，我猜想，您的女儿一定是接到了她梦想的大学的录取通知书了吧！”

王总有些惊诧地看了阿峰一眼，随即微微一笑：“呵，是的，昨天刚刚送到了家里，奇怪，这事情你是怎么知道的？我还没有来得及将这个消息告诉其他人呢！”

站在一旁的李总眉开眼笑地说：“呦，我说王哥，这就是您的不对了，这么大的喜事怎么不第一时间通知我啊？真是有点不够意思，哈哈，恭喜恭喜！”

阿峰顺势搭话说：“李总，您跟王总兄弟相称都是大家耳熟能详的事情了，这次，恐怕王总要破费请您大吃一顿了。”“哈哈，说的对，一定要他请客，这就是对他不马上告诉我喜事的惩罚！”李总言语里满是欢快的语气。

王总拍了拍李总的肩膀：“放心，这顿饭你不说我也一定是要请的。”然后转过头来问阿峰：“你叫什么名字？吃饭的时候你也一起来吧！”

说到这里，你一定会问，到底是什么原因使阿峰这样轻易地就“俘获”了王总的心？其实秘诀很简单，在参加会议之前，阿峰就已经通过朋友将他想要关注的几位老总的资料拿到手上了，在进行了细心的整理和分析后，他发现王总的女儿今年正好参加高考，这是个很容易与他进行攀谈的切入话题，并且碰巧的是，他的女儿恰恰在会议前一天接到了录取通知书。同样作为父亲，自然会了解到那份快乐的感受。

一切社会关系都是人与人之间的关系，一个单位人际关系和谐则事业兴，关系庸俗则会掣肘事业的发展。

近些年，由于整个社会大环境中拜物主义和窒闹甜俗之风的影响，职场中也出现了一种不好的风气，体现为一些人不讲原则讲私情、不讲政策讲关系、不称“同志”叫“哥们”，严重地扭曲了正常的上司和下属的关系。有的人整天揣摩上司的嗜好，千方百计投其所好，讨其欢心；有的人违背组织原则，以各种名义编织“关系网”，搞“小圈子”；有的人置规章制度于不顾，对领导个人生活搞超标准服务，为“特殊化”提供方便；有的人挖空心思对上司献殷勤，每逢上司出国、生病住院、过生日、子女嫁娶等时机，便有所“表示”，甚至竞相攀比。凡此种种，反映出了一种低级趣味，使得职场中正常的上司和下属关系趋向于庸俗化。

这种庸俗化的上司和下属关系，其危害性无疑是很大的，会助长腐败，败坏风气，使职场的正常工作环境变得一塌糊涂。尤其是当前某些领导干部中存在的那些腐败现象，固然有其自身党性观念不强、自我要求不严的原因，但不

可否认的是，也有一些是个别下属谄媚造成的，正如《红楼梦》中的贾政出任江西粮道，开始时踌躇满志，勤勉谨慎，想干一番事业，可是架不住门人李十儿的甜言蜜语，假意劝说，结果贪赃枉法，走上歪道。从生活中的例子来看，某些领导干部身边的一些人趋炎附势，谄媚邀宠，确实起了助纣为虐的作用。

上面所述的毕竟是极端情况，但在另一方面，也出现了一种极端情况，主要体现为，下属见了上司连招呼都不打，只有当上司点头寒暄时，才皮笑肉不笑地致意，个人英雄主义思想浓厚，唯我独尊，把简单的对上司恰如其分的赞美也称之为“阿谀奉承”，甚至认为是“拍马屁”，毫无疑问，这也是一种不好的倾向。

只要能够把内心世界中的真实想法和情感表达出来，即使是让外人感觉是“拍马屁”，又有什么要紧呢？中国是“礼仪之邦”，恰当地表达赞美之情，不仅可以体现一个人的素质和心胸，还可以融洽职场环境，提升整个团队的凝聚力和战斗力，改变整个团队的精神面貌。这些岂是可以与“拍马屁”相提并论的呢？

第4章 关于帮派：只不过是志同道合

你应该乐于参与同事们组织的各项活动，如同事的生日聚会等。这将有利于你与同事交往，极大地增进彼此间的友谊，并且还有利于同事们了解你。

融入同事之间的圈子

现在是需要团队合作才能获得成功的时代，是否具有团队精神已经成为决定职场生存的主要标准之一。如果你自认为能力不错，在职场中做“独行侠”，拒绝与同事合作，最终你将陷入孤军奋战的困境，更不要说能拥有多少成就。

潘敏在某家塑料制品企业经营部工作。一天，经理心急火燎地过来问：“杨丽呢，她的那份合同做好了没有?”恰巧今天杨丽出去办私事，临走时对潘敏说了一下。潘敏回答：“杨丽刚刚出去，可能上厕所了吧，您需要哪一份合同书?”“就是与宏达塑钢窗厂签订的那一份合同，越到节骨眼儿上越找不着人!”经理答道。“杨丽一会儿就回来，我先找一下。”经理走后，潘敏马上给杨丽打电话，找到了那份合同，及时给经理送了过去。关键时刻潘敏帮杨丽解决了难题，杨丽非常感动。此后两个人的关系非常密切，成为红粉知己，杨丽对潘敏更是有求必应。

在工作中，一个人肯定会遇到各种各样的困难，在同事遇到困难时帮他一把，不仅可以得到同事的感激，还为今后彼此的融洽相处奠定了基础。况且，帮助别人搬开脚下的绊脚石，有时恰恰也是为自己铺路——帮助同事就是帮助自己。在帮助别人时，任何一种努力都不会白费。帮助同事，既赢得了同事的尊重，又因此容易得到老板的器重，因为你在帮助同事的同时，也向老板展现

了自己的能力。

在同事有困难的时候帮助他，切不可因此作为人情记存心头；也不要沾沾自喜，自鸣得意，时常将对别人的帮助挂在嘴边；更不要期望对方给你回报，否则不但加深不了感情，反而落得个“势利”的帽子。

晓庄在设计单位计算机房工作，对计算机比较精通。其他科室的同事家里的计算机出了毛病后都喜欢找他帮忙。晓庄经常对那些自己曾经帮助过的人说：“×××，你还不请我吃一顿？你少花了好几十块钱呢。”有时没有饭局就直接找到他人家里，弄得他人特别反感。从此之后，很少有人再请他帮忙了。

同事间的相互帮助并不一定都表现在工作上，有时生活中的小事也会给人极其深刻的印象，从而改变他人对自己的看法。

玛丽是一个单身女子，住在纽约的一个闹市。有一次，她搬一个大箱子回家。恰巧电梯坏了，玛丽只好自己扛着箱子上八楼。约翰与玛丽本是同事，但玛丽平时看不起约翰，有时还冷嘲热讽，就因为约翰平时总是不在办公室，工作能力很差，有时还会弄巧成拙。此时，恰巧碰上约翰，玛丽很难为情，约翰却主动上前，将箱子搬上楼去。事后，玛丽向约翰表示感谢，并开始重新认识他。经过交往，玛丽终于发现约翰的兴趣所在，并帮助约翰进入另外的生活。

热心帮助同事，可以赢得同事的感激。你的热心会使同事也乐于帮助你，能为你营造一个融洽的办公环境。

但在企业里，有一些人感觉自己的工作能力比别的同事强，不愿意和同事合作，喜欢单打独斗。张华就是这样的员工。

研究生毕业后，张华来到中关村一家比较大型的企业上班，张华认为自己是名校出来的高材生，和公司那些同事是有区别的，自己能做的工作，同事大多都做不了，他们根本不在同一个档次上。所以张华不喜欢与同事合作。不论做什么工作，他都喜欢一个人做。他总是独自一人埋头工作，也不屑于和大家交流。如果团队其他成员需要他协助，他不是拒绝就是很不情愿。有时他宁可事事亲为，也不向同事寻求帮助。这样工作了两年，他发现一个问题：自己的

工作很努力，也做出过不少的业绩，为什么就没有进入公司的领导岗位？他百思不得其解，年终聚餐时，他就问公司的总经理自己没有晋升的原由。总经理告诉他，一个精通业务的员工，如果他仗着自己比别人优秀而傲慢地拒绝合作，或者是合作时不积极，总倾向于一个人孤军奋战，那么他是无法胜任领导岗位，也做不好管理工作的。团队的力量远比一个人的力量大，张华其实可以借助其他人的力量使自己更优秀。

从前面的分析来看，在职场上单打独斗的员工是不会成为优秀员工的，下面就是优秀员工的工作方法。

1. 信任同事，相信他们也能做得很好。相信别人才能真诚且放心地去合作。每个人都有自己的长处和优点，我们应用他人之长补自己之短，从而更完美地完成工作。况且每个人都有被别人重视的需要，那些具有创造性思维的同事，更是如此。只要重视对方，善于合作，就可以使对方释放出无限的工作热情，一起做好工作也就易如反掌。

2. 时常进行自我反省。你应该时常检查自己，反省自己。比如，态度是不是还那么冷漠？言辞是不是还那么犀利？在单兵作战时，这些缺点也许对工作影响不大，但在团队合作中，它会成为你工作顺利进行的障碍。

团队运作需要成员在一起不断地讨论，如果你固执己见，不听取他人的意见，或无法与他人达成一致，团队的工作就无法进行下去。

3. 想办法获得同事的好感。你的工作需要得到同事的支持和认可，而不是反对，所以你必须想方设法获得同事的好感，让同事喜欢你。但一个人又如何获得别人的好感呢？除了和同事一起工作外，你还应该尽量和同事一起参加各种活动，或者真诚地关心一下同事的生活，尽量去帮助别人，付出自己的爱心。最终，你要使大家觉得，你不仅是他们的好同事，还是他们的好朋友。

尽快从“小帮派”中走出来

很多的企业员工都喜欢在企业里交几个非常要好的朋友，认为这样就不会

受到别人的欺负。在一些规模比较大的公司里，常会出现一些小帮派。作为小帮派中的一员，你也许还在为自己的好人缘而高兴，觉得自己在公司有帮手有靠山。殊不知，拉帮结派已经使老板感到不舒服。

在济南纬七路的一家广告公司里，武军与几位同事合作比较密切，又比较谈得来，于是他们几个人经常聚在一起，成了铁哥们儿。久而久之，他们的情谊越来越深，工作上也只为彼此几个人的利益考虑，有时候，甚至为了他们小集体的利益而违反公司的规章制度。后来，武军在公司几位铁哥们的帮扶下升了职，老总对他也似乎比以前更客气了。武军感到得意极了，觉得自己在公司已经有了地位，终于可以站稳脚跟了。可是没过多久，公司新招了一批大学生，并对人事进行了调整，武军和他的哥们儿全被辞退了。

看完上面的案例，你也许已经明白，老板不喜欢那些搞小帮派的人。如果加入这样的小帮派，你就会受到牵连，所以你必须从小帮派中退出来。

小帮派就像“国中之国”，是集体中的集体，他们的性质跟团队不一样，不是集体下属的单位，而是员工自己的势力组织。这样的组织对于单位来说是很危险的，他们就像毒瘤，一旦发作就可能危害整个单位的利益。小帮派里的成员在忠于单位的同时也要忠于自己的帮派，这就减弱了员工对公司的忠诚度，当两者发生利益冲突时，员工极有可能会舍弃公司利益而保全帮派利益。

因此，老板对小帮派总有不信任感，对小帮派里的员工，会有所顾虑。他会认为小帮派里的员工，公司难以区别对待，如果提拔了帮派里的某个人，对别的员工也不公平。另外，老板会担心小帮派里的人不忠诚。经常聚在一起的人脾气相投，若老板批评其中的某个员工，这几个人会联合起来对付老板，给公司的管理带来困难。再者，即使老板想单独嘉奖某个人，这个人也很可能泄露给小帮派内的朋友，其他同事知道后，会认为老板不公平，从而影响到公司的团结。

而且，在小帮派里的人会有较多的应酬，经常在一起吃喝玩乐，很难抽时间加班或学习专业技能。如果在一个办公室，他们有可能在上班时间聚众聊天，降低工作效率，影响工作质量。

所以，在工作中，一定要注意，千万不要加入已经形成的小帮派，否则，你在公司里的发展就会受到巨大的影响。

为避免他人误会我们搞小帮派，与同事相处时请注意以下三个方面：

1. 公私分明。与同事相处，特别要注意公私分明，不能因为跟谁关系好就对他的工作睁一只眼闭一只眼，带有感情色彩。在工作中，对好朋友公事公办，可能让他一时难以接受，但只要你按规矩办事，解释清楚，相信他一定会理解你的。

2. 团结为重。如果你因工作上的事受到上司的批评，不管上司对错与否，你都不能因一时不满而唆使关系较好的同事与自己联合起来对抗上司，而要把公司的团结放在首位，尽量缓解与上司之间的紧张气氛。

3. 扩大交际范围。在公司里，你不要把自己的交往对象只限定于三五个同事，而应扩大自己的交际范围，和更多的同事建立起良好的关系，乐于向他们请教，帮助他们，倾听他们的心声。这样，你既能获得好人缘，也不会被别人误以为在搞小帮派。

第5章 关于坏话：小人的别有用心之举

你应该清楚谁能帮助你，而谁会伤害你，然后集中精力与能帮助你更好完成任务的人发展关系。远离流言蜚语，不要当说闲话的主角，否则你的威信会下降。

警惕我们身边的小人

有一种人，对朋友做出失礼或者背叛的事时，会在对方责怪之前抢先声明：“因为我秉性不好。”

这样的人，便是摆明了自己就是个秉性不好的人，并借此当作免死金牌而进一步恫吓对方。

秉性不好的人的可怕之处在于，他们总是认为除了自己之外，所有人都是敌人。所以，即使是对妻子、丈夫和家人，或者是善待自己的人，他们也同样充满了敌意。

这种秉性不好的人会若无其事地说谎、将自己的过错强行地推给别人，若对这样的人还诚实以待的话，结果会怎样？

因为这种人就是擅长利用别人的诚实和善良，所以你这么做只会平白地给他利用的机会。此外，让他认为你很好欺负，这也就顺了他的如意算盘。

遇到这种自称秉性不好的人，要怎么办才好呢？可以这样做，当他说“因为我秉性不好”时，你便认真地问他：“我看不出来啊，秉性不好，到底是哪里不好？”或者“为什么秉性会变得那么不好？”再或者就学一学老外经常两手一摊的动作，说：“那怎么可能，你在胡说什么？”很明显地以瞧不起人的态度

来对待他，就会很顺利了。

不压低姿态，而是以高压的姿态来对待这种人是比较聪明的做法。如此一来，对方就不会再对你施展其不好的秉性。

一般情况下，待人处世以低姿态比较妥当，但这也要视对方是什么样的人而定。即使是在工作上，有时候也不要过度压低自己的姿态才好。因为放低姿态虽有人会认为你很谦虚而尊敬你，但“秉性不好”的人是不会如此的。

面对“秉性不好”的人压低姿态，只会被他轻视。原本是想要一展爱心，有时候反而会被当成傻瓜来捉弄。

所以，面对值得尊敬或者必须尊敬的人，时常压低姿态是好的。但若面对的是不值得尊敬的“秉性不好”者，有时候也是有必要看情况而采取高压姿态的。

话到嘴边留三分

某君是个多愁善感而又心直口快的人，他最近的烦恼完全是他的上司引起的，他认为凭能力和资历，这次公费带薪度假的员工绝对应该是他，而不应该是另外一个同事，也难怪，谁让他自己平时不怎么巴结他的上司呢？最近他常常在他自以为是人生知己的同事面前表示对上司的不满，而这位“知己”呢？则笑眯眯地听着，除了那一句热情的鼓励：“有话可别憋着，会憋出病来的。”自己却一言不发，某君却口无遮拦起来，历数上司的若干“罪状”，在气头上禁不住还会骂一句“老不死的！早晚有一天栽到我手上”等诸如此类的脏话。最后，他要他的“知己”保密，“知己”呢，便对天诅咒发誓一番。到了第二年，该君想这次度假的名额怎么也该轮到自己了吧，结果宣布出来令他大吃一惊：人选不是别人，居然是他的“知己”！“知己”比他资历还浅很多。他实在忍无可忍，找顶头上司理论，上司只是扔了一句话：“你呀，快了——等我老死了，自然就是你了。”望着他的“人生知己”躲躲闪闪的样子，已届天命之年的他倍觉世道炎凉。

我们身边总有这样一些人，他们性子特别直，喜怒哀乐一览无余；他们特别爱侃，喜欢和公司同事倾吐心声。虽然这样的交谈能够很快拉近人与人之间的距离，使同事之间很快变得友善、亲切起来，但心理学家调查研究后发现，事实上只有 1%的人能够严守秘密。道理很简单，公司不仅是个工作场所，而且是个名利场，纠缠着利益纷争，每个人都是既合作又竞争的关系，它绝对不是你情感的港湾。同事是和你共同做事的，知己是和你交心的；同事是和你在一口锅里争饭的，知己是在你无助的时候来到你的身边，在你荣耀的时候又悄然离去的。所以，当你的生活出现个人危机如失恋、婚变之类的事情时，最好还是不要在办公室里随便找人倾诉；当你的工作出现危机，如工作上不顺利，对老板、同事有意见和看法时，你更不应该在办公室里向人袒露胸襟。那么如何解决自己的生活或工作上的问题？你不妨下班以后，拉上几个知心朋友，找个地方一吐为快。

在办公室这样交织着利害关系的工作场所，同事之间不可能成为人生知己，那么你也就不要去试图得到别人的隐私，“长舌妇”心眼也许并不坏，但常常比一个罪犯还令人厌恶。如果你遭遇到“长舌妇”，他的话你最好一只耳朵进，一只耳朵出，至少不做任何评论，对有伤名誉的传言一定要表现出否定态度，同时注意言语还要有风度。如果回答得巧妙，就不但不会伤害同事间的和气，而且还回避了自己不想谈论的事情。保护隐私一来是为了让自己不受伤害，二来是为了更好地工作。当然也没必要草木皆兵，但凡工作之外的问题全部三缄其口，这样便很容易让人以为你这个人不近情理。有时候，拿自己的私人小节自嘲一把，或者配合大家开一些无伤大雅的玩笑，呵呵一乐，会让人觉得你有气度、够亲切，但一定要把握一个度，玩笑就是玩笑，开了就忘，别认真。

某女生至今也不明白她为什么从办公室里人见人爱的“开心果”变成了人见人躲的“瘟神”。她人不错，业务也过得去，只是热情过分，咋咋呼呼，对什么都喜欢打破砂锅问到底。别人问她怎么会这样，她说可能是因为小时候看《十万个为什么》看多了。这样的“科学精神”拿到实验室还行，拿到办公室

就非常恐怖。她见到任何一个同事，都会像政审似的，从人家的前三代问起。而且她没有个人隐私的概念，常常打听别人难以开口的事情，如薪水、同事之间、同事和老板之间的关系，甚至对别人的夫妻感情也刨根问底。刚刚开始的时候，别人还认为她是对自己关心，也当成谈资笑料说说，但发现她对谁都一样，还把同事甲的事情拿来和同事乙做对比，大家都因此而后悔不已，从此一见到她立即实行“坚壁清野”政策，躲不掉就和她讨论其他，比如天气、新闻什么的。她忽闪着那双大眼睛，感觉很受伤。可是，不谙世事的年轻女孩哪里会想到，说不定什么时候，一个毫不经意的信息就可能成为一件“大规模杀伤性武器”，被别有用心的人用于实施“恐怖袭击”。

第6章 关于拒绝：不拒绝就会被压垮

拒绝别人一定要委婉，因为没有人喜欢被拒绝；被人拒绝一定要大度，因为拒绝你的人一定有他的理由。

拒绝别人时也要讲艺术

生硬的拒绝显得你这个人不近人情，容易招致对方的怨恨。而有策略、有艺术地拒绝对方，不仅不会难为自己，也给对方留了一个台阶、一个反思的空间，只要对方不是一个偏执狂，应该会理解你，而不会对你产生太多的不满。

在职场上，有些同事喜欢要求别人附和，你如果不委婉拒绝他，很可能会给自己带来危害。下面就是一个很好的例子。

“虽然经理说这个工作不要做了，不过当初强硬说‘就进行吧’的人也是他吧?”同事A向同事B寻求附和。

不过B没有说话，A便继续说：“这件事你也知道吧？你不也说‘那很好啊，要试试看’的吗?”

实际上，A是想要一个人单打独斗以谋求绩效，但是在进行过程中情况变得很不乐观，所以想要将责任推给经理。

不过B是不曾向A说过那样的话。当初A提出企划方案时，曾向B说：“你也觉得这个企划方案不错吧?”其实B并不看好A的企划方案。

但是，因为A的性格是，当自己的想法遭到否决，便以为自己的全部都遭到否定。对他提出反对的意见，他是一个字也听不进去的。还不只如此，他还会因而不高兴，甚至反目成仇，无理取闹地反指别人的不是。

正因为了解A的个性，为了避免因反对A而制造麻烦，B便消极地表示赞同，说："没什么不好吧!"

然而事后却变成A口中的"你不也表示赞同"，并成为他攻击且转嫁责任的材料。

当上述A类同事向你寻求附和或者认同时，如果你不是斩钉截铁地表示否定，那么日后就有可能被卷入无妄之灾，甚至还要承担与自己无关的责任。话虽如此，不过，要斩钉截铁地表示否定也是相当困难，需要相当的勇气。

退而求其次，你至少要能说出"关于这点我并不清楚"的话，或许就是明显保身的方法。

总的来说，你在拒绝别人时，不妨先拖延一下，以便使自己"进退有据"。有的人在面对别人的求助而自己又确实无能为力或因事不正当自己不愿出力时，往往不作解释，一口回绝，显得生硬而不友好，常常让对方产生"不够意思"、"不愿帮忙"的想法。因此，我们在拒绝别人时，最好不要当面拒绝，先答应对方考虑一下，给自己留点回旋的空间。但是，有些人在拒绝对方时，因为感到不好意思，而不敢据实言明，致使对方摸不清自己的真实想法，从而产生许多不必要的误会。其实，在人际关系的交往上，拒绝乃是常有之事，因此搞坏交情的并不多；倒是有些人说话不清、模棱两可，反而容易引起对方的误会，最终导致彼此关系破裂，这种例子，倒是不在少数。

拒绝别人就是在不侵犯他人的情况下，勇于维护自己的权利、需要、愿望与信念。因此，善于拒绝的人经常使用以下言辞。

1. 多用以"我"开头的句子。如"我认为……"、"我的想法是……"、"我希望……"、"我想……"、"我觉得……"、"我宁愿……"。这种言辞显示，这是在为自己说话，而不是以"本单位"之类的身份发言。

2. 说话简明扼要。例如，"我想本星期开始做这件事"的说法，可以使对方很清楚地了解你的想法。反之，支支吾吾的言辞，将使别人无法掌握你的真实意思。

3. 把解释语与其他说话内容分开。凡是解释原因、后果的时候，切记要

加上“因为”、“所以”、“导致”等转折语，如，“因为下星期会有许多事情要做，所以我得事先做准备”。

4. 提供不带强制意味的建议。如，“你看用这个办法如何”、“如此这般是否行得通”、“你愿不愿意……”。这种言辞可使对方在自行判断后，决定是否再对你提出你难以接受的要求。

学会对同事说“不”

如果你很热心，平时在工作上很喜欢助人为乐，而同事们也知道你很好说话，喜欢向你请求帮助，你会怎么想呢？千万别沾沾自喜，因为这可能表明你是一个不善于说“不”的人。虽然你会因为帮助同事而得到赞赏，但也可能会因为不懂拒绝一些不该帮的忙而使自己受到损失。所以，你要学会对同事说“不”。

比如，一位同事意欲另谋高就，且坦白向你要求做其介绍人。这位同事跟你颇为投契，甚至视你为“好友”，所以你不应袖手旁观。但是在伸出援手之余，请注意自己的身份。对工作不满意的，是你的同事，不是你。因此，你绝对不值得为此给自己的工作造成坏影响。即使插手，也得聪明点、理智点。

首先，同事仍服务于公司，你若给他介绍工作，等于跟公司作对，即使老板不怪你，要是有人拿此作把柄，在背后中伤你，多少对你是不利的。

如果碰巧确有份工作十分适合这位同事，不妨考虑请公司以外的第三者给同事做介绍人，这便两全其美了。

若同事已离开公司，即已不是你的同事，他以朋友身份向你求助，你就可以放开手去协助他。因为没有了利害关系、同僚关系，许多问题都不会发生，你要伸出援手，对你和他都是有益无害。

又比如，你的同事在办公室整天忙着筹备婚礼事宜，结果让你平白要多承担他的责任。虽然你表示过：“我实在没有余力替你做工作。”但对方的态度却是：“你也将有同样的私事发生，到时我必尽力帮忙。”怎么办？

不错，同事间是需要在紧要关头互相帮忙的。但结婚却不是紧急事，而且大多数上司是不会同情只关心私事的下属。

你不妨这样推掉对方的要求：“你打算怎样处理那份报告书？我手头上还有三个计划书，恐怕在未来几个礼拜都无法腾出时间帮你了。”切记不要强调你将不会伸出援手，而是将责任交回他手上。如果对方以将来代你工作为交换，你可提议对方先向上司请示，这样就避免了直接下决定。

当然，说“不”也有一定的技巧。不要厉言正色，或十分公式化，或公然地向对方表示，你不会帮他。这样，当然会弄巧成拙，对方一定以为你不愿帮忙，或是对他有什么看法，他对你的好印象也会立即发生转变。不妨婉转一些。例如对方要求你伸出援手时，可以打趣地说：“其实这件事很简单，你一定可以应付自如的，被我的意见左右可能不妙。”这番话间接提醒他：一个成功人士，必须独立、自信。何况，这样说一点也不会损害同事间的情谊。

拒绝他人的要求并不是硬邦邦地一口回绝或干脆不理睬别人，而是有一定技巧的。你应该怎样婉转地拒绝同事的不合理请求呢？

1. 在倾听之后说“不”。

别人向你提出要求，很可能是在迫不得已的情况下来请你帮忙，其心情多半既无奈而又不好意思，同时还担心你拒绝。因此，你在拒绝之前，要认真听完对方的请求，也只有对方把处境与需要讲得更清楚些，你才知道如何帮他，然后你再表示“你的情形我了解”或“非常抱歉”。

2. 婉转而坚定地说“不”。

你的意思如果是说“不”，就应该毫不含糊地说出来，你可以尽量使你的拒绝温和而婉转，但同时也要坚决而无通融的余地，让他明白你的决定是极其坚决、果断、毫不游移的。温和而婉转地拒绝更容易让人接受，而坚定的态度则是让他们打消幻想。

3. 多一些同情，多一些关怀。

有时候拒绝是一个漫长的过程，对方在以后的日子还会不定时提出同样的要求。若能化被动为主动地关怀对方，就能让对方了解自己的苦衷与立场，可

以减少拒绝的尴尬和影响。

总之，在别人向你提出不合理的要求或请求时，你要学会拒绝，该说“不”时就说“不”。但要注意尽量减少拒绝产生的负面效应，加强沟通，更要秉持理直气“和”的原则，做到既不伤人自尊，又能婉转而温和地拒绝，只要你真心地说“不”，对方一定会体谅你的苦衷。

第7章 关于竞争：这是环境使然

在这个充满竞争的世界上，童话般的幻想和多愁善感是没有存在余地的。因此，用自己的价值参与竞争不是坏事。

竞争是为了更好地生存和发展

现代社会，竞争无处不在，人人都有对手。这些对手可能是同事、朋友、敌人，采用怎样的态度对待他们，看起来似乎是件小事，但却可以决定一个人的成败。许多人在与竞争对手竞争时，在观念上陷入了一个误区，那就是把对手视为敌人，不择手段地进行打击，以达到取胜的目的。

韩文忠和金励轩是一对非常好的朋友，他们在同一个公司同一个部门工作。因部门主管调任别处，公司便决定在部门内部选拔一位新主管。消息一传开，大家闻风而动，都希望自己入选。后来传出内部消息，老板主要在考察韩文忠和金励轩。

他俩都很优秀，尤其是韩文忠，工作能力强，为人处世也不错。当金励轩得知自己的竞争对手是韩文忠时，就暗下决心要把韩文忠挤掉。但是他十分清楚，如果堂堂正正地竞争，自己根本不如韩文忠。于是他决定四处活动，在老板面前极力表现自己，除夸大自己的能力外，还不时给老板一个暗示——韩文忠有许多缺点，他不胜任这份工作。在金励轩的阴谋活动下，终于把韩文忠挤了出去。当他坐上那个梦寐以求的位子时，才发现自己根本不是胜利者，多数人对他嗤之以鼻，他的工作无法顺利开展，而且每次面对韩文忠，他都心怀歉疚。半年后，由于工作没有成效，他被免职了。

在职场上，升职是每个员工的梦想。然而管理岗位毕竟不多，不是每个员工都能拥有这样的机会，况且，任何一家公司的职称和级别并不可能一样，必须要有所差别，才能更好地开展工作。这样，便在同事之间形成了一种等级差别，在“人往高处走，水往低处流”的固有观念影响下，形成了谁都不愿意比别人低一级的心理。因此，当出现管理岗位空缺时，便会有一场激烈的竞争。

在现代职场上存在竞争是不可避免的，适当的竞争能够促进一个人快速成长，也能促进一个人各方面不断成熟起来。同时，在晋升机会出现时，每一个有资格的员工以积极的态度去争取，这是对自己能力自信的一种表现，是件好事，从某种程度上说，可以令自我的能力得到最为充分的表现，最终提高整个企业发展的速度。但是，在面对竞争时，我们所采取的应该是正确的态度以及正确的方法，千万不要像上面故事中的金励轩那样，对名利过于热衷，整天盘算着怎样打击对方，为了自己的目的而不顾死活、不要面子地去夺取，甚至不惜丧失社会公德，不惜牺牲别人的利益。这样虽然能达到自己期望的目的，但是并不能成为竞争中的真正获胜者，从金励轩的事例中，我们能深深地感知到这一点。所以，当我们在面对竞争对手的时候，应该站在欣赏的角度，善于向对手学习，并以对手的标准来要求自己，从而提高自我。惟有如此，我们才能不断地获得进步，进而成为公司不可或缺的卓越员工。

那么在面对竞争对手时，应该采取什么样的办法应对呢？以下就是一些职场精英的宝贵经验。

1. 正确认识对手。在工作中，每个人都有竞争对手，而且随时间和所处位置的不同而发生变化。许多人都想打败对手，甚至个别人有置对手于死地的想法。其实，竞争是一个相互提高进步的过程，对手也是一个不断激励自己的参照对象。从这个层面上讲，对手应该是自己感谢的人、是自己的朋友。能够公平竞争的对手都值得尊敬，即使失败了，也同样没有遗憾。

2. 建立自信，公平竞争。一个自信的人绝不会采取贬低对手的方法去赢得胜利，因为他们相信自己一定能打败对方，完全没有必要使用不正当的手段，公平是他们最欣赏的竞争原则。

3. 培养正直的品格。正直是人最可贵的品格之一。正直就是力量，行得端，走得正，内心就没有什么可怕的。这样会赢得别人的支持，更容易获得竞争的胜利。

竞争并不意味着对立

对于公司职员来说，晋升、加薪几乎是每个人追求的梦想。但是，晋升、加薪的好运只会落到那些成绩出色、工作努力的员工头上，谁能成为同行的佼佼者，谁就能成为公司老总所青睐的对象。

在一个竞争的时代，谋求个人利益，实现自我价值是天经地义的。但是，遗憾的是很多人没有认识到同事、同行之间相辅相成的关系，而是单纯地对立起来，展开“你死我活”、“有我无你”的残酷竞争。其实，竞争残酷是指竞争不同情弱者，并非指竞争就意味着“你死我活”、“有我无你”，更不应该是“两败俱伤”、“同归于尽”的结局。

现代竞争应该是互相促进、互相补充，强调竞争的平衡与协调。竞争双方必须有一种自我克制的能力，惟有如此，才能真正把竞争引向公平、公正、文明的轨道上来。

1. 协助同事做好工作。

在现代社会，同事之间的竞争是很激烈的，要想在激烈的竞争中站稳脚跟并获得老板的赏识，就必须与同事建立良好的人际关系。而良好的人际关系的基础就是做好自己工作的同时协助同事做好工作。

玛莎和乔·詹妮同时进入现在的加州电力工程公司，在工作中她们不相上下。玛莎是董事长鲁恩的宝贝千金，乔·詹妮则是单枪匹马。由于这一层关系，领导自然比较关照玛莎。乔·詹妮并没有因为自己没有这样的关系而表现消极。在工作中，乔·詹妮经常与玛莎相互协作，完成工作中的难点，相互配合非常默契。玛莎也愿意同乔·詹妮在一组，相互促进。在 11 万伏高压输电线路安装过程中，两人晚上看图纸，安排工序，白天拼命工作，把预定工期提

前了三分之一，因此受到表彰。

曾经有朋友劝乔·詹妮，玛莎本来就有关系，现在你帮她的忙等于拆自己升迁的梯子。她却说："哦，我并不认为如此。我佩服玛莎的能力和人品，玛莎是董事长的女儿，但她靠的是自己的实力，全局有多少人能够进行 11 万伏的带电作业，人家就是一个；第二，如果自己没有水平，即使领导不看重玛莎，我也不会有什么出息。我现在也是在向她学习；第三，一旦玛莎升迁，我与她配合默契，工作起来也顺手。"

通过相互之间的配合，她们工作取得了很大的成绩，并且董事长通过玛莎也认识了乔·詹妮，认为两个人的能力同样突出，各自奖励了 4000 美元。在玛莎被提升为安装工程处经理之后，乔·詹妮理所当然地成为副经理。玛莎心里也明白，没有乔·詹妮的帮助，仅靠自己也不会有这么突出的成绩。不久，乔·詹妮调到另一部门担任正职。这样，乔·詹妮的路子也宽广起来。而且，两个人在两个部门相互协调，工作就更加好干了。

一个有能力的人在平时会非常注意人际关系，虽然在表面上是看不出他对人的厚薄不一，但他需要能够与自己相互配合、互为知己的人。只有在工作中表现自我，才能与能力高的人产生相互敬佩、心心相印的感情，才能够给自己创造机会。

当然，协助别人工作和给别人当下手是不一样的，协助别人要有自己的思想，有自己独到的见解。没有独到的见解，总是无原则地附和别人，人云亦云，这样给别人当下手是永远成不了气候的。

2. 拥有一颗宽容的心。

与自己的竞争对手争个你死我活其实并没有什么意义，大家在同一个公司里工作，平时低头不见抬头见，胜败分得太明反而不利于双方协调关系，所以，试着让自己去理解别人，无论胜败你都是"赢家"。

人事部经理在离职之前，曾向公司推荐桃乐丝来代替自己的职务，但最终坐在这个位置上的人却是罗利。有人为桃乐丝感到不平。毕竟，罗利无论从资历还是从学历或水平上都比不上她。但桃乐丝笑着说："其实罗利有许多优点，

活泼好学、聪明伶俐。”大家对桃乐丝都另眼相看，一致认为她是个宽容大度的人。

所以，理解、包容自己的对手，看淡结果的得与失，那么你的心会因这份平和而充满宁静与宽容。这样，在面对你的竞争对手的时候，你也可以微笑着迎接挑战，胜利了，赢得辉煌；失败了，同样美丽。不要让自己去斤斤计较与同事的利益得失，只要自己能做到工作认真负责、人际关系和谐，那么你就已用自己的行动证明了你自己本身就是最好的。

同事之间正确的竞争心态是，既要竭力争取自己的利益，又不要忘记大家的利益；既要自己做的好一点，又不能让别人活不下去；既要努力达到自己的目的，又要学会宽容、妥协、让步。

第8章 关于冷漠：只是不感兴趣罢了

“好兄弟”不是挂在嘴边的，而是当你遭遇危机时，愿意奋不顾身、挺身而出。我只将友谊放在心底，而不是将其挂在嘴上。

耐心和同事们打成一片

同事是我们每天必须面对和相处的人，无疑和我们的工作、生活都有密切的关系，是对我们影响最深的一个群体。

你和同事日常的友好相处是争取早日融入同事圈子的最好机会。“路遥知马力，日久见人心”，你只管认认真真工作，踏踏实实为人，无论多坚固的圈子都会慢慢接纳你的。在你和同事之间，本来没有什么牢不可破的障碍，只不过因为陌生，或者仅仅因为你自己内心设置的屏障，所以使你感觉他们冷漠，实际上这未必是事实。工作过程中的每一个平实的日子都是你和同事们相处的最好机会，只要你有耐心，和同事们打成一片不过只是时间问题而已。千万不要把这件事当作一个难题，而应轻松自然地去面对这个必经的过程。

要和同事搞好关系，除了工作上的交往外，日常生活中的应酬也是必不可少的。

应酬不仅仅局限于亲戚、朋友之间，同事之间的应酬也必不可少。身处职场的人，除了自己的家人，恐怕与你相处时间最长的人就是同事了。除了工作，同事之间有许多事情需要应酬：张三结婚、李四生日、王五得了贵子、马六新升了职务等，这些事要躲当然也能躲开，但别人会说你不懂得人情世故。善于社交的人，常常会伸长耳朵来打听这一桩子事，帮人凑份子、送礼请客，

皆大欢喜。为什么？因为他把日常生活中的应酬，看作是一门人情练达的学问。

应酬是一门社交艺术，只有善用心思的人，才能达到联络感情的目的。

一位同事生日，有人提议大家去庆贺，你也乐意前往，可是去了以后发现，这么多的人，为什么偏偏来为他贺岁？他们为什么不在你生日的时候也来热闹一番？这就是问题所在，说明你的应酬还不到位，你的人际关系还有欠缺。要扭转这种局面，你不妨积极主动一些，在应酬中学会应酬。

比如你新领到一笔奖金，又恰逢生日，你可以采取积极的策略，对你所在部门的同事说："今天是我的生日，想请大家吃顿晚饭，敬请光临，记住了，别带礼物。"在这种情形下，不管过去同事们与你的关系如何，这一次都会乐意去捧场的，你也一定会给他们留下一个好的印象。

重视应酬，一定要入乡随俗。如果你所在的公司中，升职者有宴请同事的习惯，你一定不要破例，你不请，就会落下一个"小气"的名声。如果人家都没有请过，而你却独开先例，同事们还会以为你太招摇。所以，要按风俗来办。重视应酬，还有一个别人邀请你去与不去的问题。人家发出了邀请，不答应是不妥的；可是答应以后，一定要三思而后行。对于深交的同事，有求必应，关系密切，无论何种场面，都应应酬自如。浅交之人，去也是应酬，礼尚往来，最好反过来再请别人，从而把关系推向深处。能去的尽量去，不能去的就千万不能勉强。比如同事间的送旧迎新，由于工作的调动，要分离了，可以去送行；来新人了，可以去欢迎。欢送老同事，数年来工作中建立了一定的情缘，去一下合情合理；欢迎新同事，就大可不必去凑这个热闹，来日方长，还发愁没有见面的机会吗？

重视应酬，不能不送礼，同事之间的礼尚往来，是建立感情、加深关系的物质纽带。同事在某一件事情上帮了你的忙，你事后觉得盛情难却，选了一份礼品登门致谢，既换了人情，又加深了感情；同事间的婚嫁喜庆，根据平时的交情，送一份贺礼，既添了喜庆的气氛，又加深了自己的人缘。像这种情况，送礼时要留意轻重之分，一般情意到了就行，千万不要买过于贵重的礼品。同

事间送礼，讲究的是礼尚往来，今天你送给我，我明天再送还给你。他来送礼，你执意不收，岂不叫人没面子？倘若你估计到送礼者别有图谋，推辞有困难，不能硬把礼品“推”出去，可将礼品暂时收下，然后找一个适当的借口，再回送相同价值的礼品。实在不能收受的礼品，除婉言拒收外，还要有诚恳的道谢。而收受那些礼物之中的大礼，在可能影响工作大局和原则的情况下，你便要坚决不收，这叫做“君子爱礼，收之有道”。

需要注意的是：你千万不要为了尽快投入同事圈子，而刻意改变自己去适应别人。比如在言语和行为上故意迎合同事，心里挺冷淡，而表面却装成极热情的样子，这样是没有必要的，也不长久，一旦他们看出你的虚伪，就会鄙弃你的人品，反而不利于你融入集体之中。

关注同事喜爱的话题

话题是双方谈话的契机，只有双方都对这个话题感兴趣，才可能你一言我一语地不断对话，如果对方对提出的问题根本不感兴趣，那么就有可能缄口不语，在语言交往中发展人际关系就无从谈起。

美国前总统罗斯福以知识渊博而闻名，无论是牛仔或骑兵、政治家或外交官，他都能以最恰当的话题和对方谈话。他怎么做到这点呢？答案很简单，如果他要接待某个人，就会事先翻阅这个人的资料，研究对方最感兴趣的话题。

卡耐基还曾讲过这么一个故事：耶鲁大学教授威廉·菲尔普斯，八岁时有一次到姨妈家度周末，这天晚上有位中年男客来访，跟姨妈寒暄完后，就和菲尔普斯聊起来，那时菲尔普斯非常热衷帆船，对方似乎对帆船也很喜爱，一直以它为话题，两人很快成了好朋友。客人走后，菲尔普斯对他大加赞赏：多么棒的人！他对帆船多么感兴趣！姨妈却告诉他：“那是一位纽约的律师，对帆船一点也不感兴趣。”“那他为什么一直都在谈帆船呢?”“因为他觉得你对帆船感兴趣，所以就谈一些会使你高兴的事。”菲尔普斯这才恍然大悟。直到成人后，他还时常想起那位律师。可见以对方感兴趣的事情为话题，会促进语言交

流的进程，并使自己成为受欢迎的人。

伊斯特曼曾在洛加斯达城捐造“伊斯特曼”音乐学校和“凯伯恩”剧院，用来纪念他的母亲。纽约某桌椅制造公司经理艾特森，想得到该剧院桌椅的订单，于是他就和伊斯特曼约会见面。

一位工程师告诉艾特森，伊斯特曼的工作极忙，每次访问占用的时间不能超过五分钟。艾特森也准备如此。

他被引进总裁办公室时，看见伊斯特曼正埋首于桌上堆积的文件中。听见有人来，他抬起头朝来者方向说道：“早安！先生，有什么事情吗?”

经介绍后，艾特森说道：“伊斯特曼先生，当我在外面等着见你的时候，我很羡慕你的办公室，假如我有这样的办公室，我一定很高兴在这里面工作，你知道我是一个内在本分的商人，从来不曾见过这么漂亮的办公室。”

伊斯特曼答道：“你使我想起一件几乎忘记的事。这房子很漂亮是不是?当初刚盖好的时候我极喜欢它，但是现在有许多事要忙，使得我甚至几个星期坐在这里也无瑕看它一眼。”

艾特森走过去用手摸壁板，说道：“这是英国橡木做的，对吗？和意大利橡树稍有不同。”

伊斯特曼答道：“对，那是从英国运来的橡木，我的一个朋友懂得木料的好坏，这也是他为我挑选的。”随后伊斯特曼领着艾特森参观了他自己当初帮助设计的房间配置、油漆颜色、雕刻工艺等。

当他们在室内夸奖木工时，伊斯特曼走到窗前，非常亲切地表明要捐助洛加斯达大学及市立医院等机关一些钱，以尽心意。艾特森真诚地称许他这种慈善义举的古道热肠。

两个人接着谈了许多生活中的、工作中的、商业中的事，艾特森总是适时地表达着自己的赞叹。他们的谈话远不止五分钟。艾特森不仅得到了那份桌椅合同，还与伊斯特曼成了好朋友。

日本语言学家多湖辉认为：和人谈话就如同打乒乓球一样，而话题的提出，就是乒乓球赛的发球，可称之为“谈话的发球”。对方的文章写得漂亮，

你如果说：“听说你又发表了一篇文章，能不能谈谈经验?”这正如乒乓球赛中，你特别向对方发了个容易接的球，他自然乐于还击。一来一往，谈笑风生，双方人际关系必然随着语言交往的顺利进行而迅速融洽。如果你明知对方不擅长写文章，却还说：“今天我们俩来交流交流写作体会吧!”这样，对方必然沉默以对，或掉头而去，心里甚至认为，你这是故意让他为难。在这种情况下，双方的人际关系怎么能好呢!

因为想要说所以才说，因为觉得好所以才想要告诉对方自己的想法或资讯，但是得到的却是“不过啊……”等诸如此类的话，是会让人受不了的。比起这些，“的确如此”、“是这样的啊”等带有肯定意味的回应，就可以让对方产生好感，而且还能滔滔不绝地继续说下去。

所以，像是“真了不起呢”、“真让人惊讶啊”、“又学了一课”、“我也想试试呢”等，表示“听你说真好”之意的正确回应，是更有效果的。

同样，对方觉得无所谓的事，你也给予好评，或者对方讨厌的事情，你却说个不停，这就只能令对方不愉快。也就是说，想要笼络别人，能否了解对方所看重的和希望你表示赞同的事情是最为关键的，事情不同，拉拢的方式也就截然不同。

此外，既对对方的想法表示赞同，却又压低自己的姿态，这种做法也是增强对方自尊心的一种方法。例如，你想要结交的人喜欢钓鱼，不妨就这么说：“我也偶尔会去海钓，相当有趣。不过我总是技术不好。听说你是个钓鱼高手，钓鱼是不是有什么秘诀啊?”向对方传达相同的兴趣，吸引对方的注意，再谦虚地向对方请教，这样便可以抬高对方的自尊心。

以表示赞同的说话方法，在了解对方的想法之后，再配合对方并以他会喜欢、会高兴的话题来展开交谈。这样一来，拉拢对方的桥梁便慢慢地建立起来了。

小心应对办公室的庸俗同事

职场中难免有不宜接近的庸俗同事，与人相处一定要擦亮眼睛，看清每一

个同事的真面目，小心应对，这对你的事业是大有帮助的。

对办公室里常常出现的几种庸俗人物，你要对他们的劣迹进行分析，这有助于你调整对付他们的态度和策略。

1. 交浅言深者。

初到公司，可以通过与同事闲谈沟通，来拉近彼此之间的距离。但是有一种人，刚认识你不久，便把自己的苦衷和委屈一股脑儿地向你倾诉。这类人乍看是令人感动和容易亲近的，但他同样向其他人倾诉，其实你在他心里并没有多大的分量，不要被他所欺骗。

2. 搬弄是非者。

“道人是非者，必是是非人”。这种人喜欢整天挖空心思探寻他人隐私，抱怨这个同事不好、那个上司有外遇等。长舌之人可能会挑拨你和同事间的交情，当你和同事真的发生不愉快时，他却隔岸观火、看热闹，甚至拍手称快。也可能怂恿你和上司争吵。他引诱你去说上司的坏话，然后他再添油加醋地把这些话传到上司的耳朵里，如果上司没有明查，那么你在公司的日子就难过了。

3. 唯恐天下不乱者。

有些人过分活跃，爱传播小道消息，制造紧张气氛。“公司要裁员”、“高层之间有内讧”等，弄得人心惶惶，如果有人对你说这种话，切记不可相信。当然也不要当面揭穿他，只需要敷衍说：“哦，是真的吗?”

4. 占小便宜者。

有的人喜欢贪小便宜，以为“顺手牵羊不算偷”，就随手拿走公司的财物，比如订书机、纸张、各类文具等小东西，虽然值不了几个钱，但上司绝不会姑息养奸。占小便宜还包括利用公司的时间、资源做私事或兼差。这种占小便宜看起来问题不严重，但公司一旦有较严重的事件发生，上司很可能怀疑到这种人头上。

5. 没责任心者。

这类型的人，该做的事往往都没做，他们很会偷懒。每当有事情发生，他

们的第一个反应便是推卸责任，他们会常说这不是他们的错！他们常常责骂其他人，还喜欢否认自己的过错，然后找借口或当没这回事儿。

6. 被上司列入黑名单者。

只要你仔细观察，就能发现上司将哪些人视为眼中钉。如果与“不得志”者走得太近，可能会受到牵连，或许你会认为这太趋炎附势。但有什么办法，难道你不担心自己受牵连而影响晋升吗？不过，你纵然不与之深交，也用不着落井下石。“近朱者赤，近墨者黑”，常与这样的同事走在一起，会让其他同事和你的上司把你与之等同于一类人，如果这样，你还有什么前途呢？

职场中经常能遇到这种现象，很多才华横溢的人往往不是事业的成功者，而不少能力一般的平庸之辈，却在事业上如鱼得水、左右逢源；很多你的发明创造或费尽心思想出的金点子，不知怎么的，变成了别人的想法和发明。无疑，我们是中了庸俗同事的冷枪暗箭，成了竞争场上的牺牲品。

第9章 关于锋芒：只是想表现一下自己

越当他是朋友，就越少奉承他。真正的朋友应该说真话，不管真话多么尖锐。朋友的话有时是不合口味的。

唯唯诺诺未必能讨好别人

石慧很在意别人对自己的看法，她希望自己能得到每一个朋友的喜欢。大学毕业后，她来到北京，有了两个新室友和一群新同事。在合租的房子里，石慧勤快地打扫卫生，收拾房间，有空就下厨；在单位里，石慧热心地给同事帮忙，当有同事说石慧脚步太重时，石慧很担心惹人讨厌，从此走起路来轻手轻脚，尽管很不习惯，但她还是坚持了下去。集体看电影时，她是绝对不会违背同事们的想法。一段时间以后，石慧看到了自己努力的“成果”：两个室友被石慧惯坏了，她们把石慧当成了免费的保姆，逛街时却不带石慧；同事们把石慧呼来唤去，推给她很多工作，什么事也不问她的意见，对石慧还没有感恩或歉疚，始终把石慧当成一个可有可无的人。石慧难过极了，她怎么也没想到事情会变成这样。

石慧对人一味地唯唯诺诺，却无法获得别人的好感，这是为什么呢？这是因为她缺少个性、缺少特色。不要以为交往中始终对人和气，满脸堆欢，就能赢得对方的好感，有个好人缘。要使自己被人喜欢，就应该培养自己的特质，哪怕这些特质是有棱角的。

与人交往时，即便你的意见与对方是一样的，也不能一味逢迎对方说“是”、“对的”之类的话，要不然，很容易给对方留下一个“懵懂不知”的印

象。你应该亮出你真正的“底色”，适时适度地敞开胸怀，袒露你的真诚，而不是无原则地唯唯诺诺，不然，你得到的将不是对方的喜爱、欢迎，而是疏远、冷淡、不感兴趣，因为对方也同样希望你能有供他汲取的优点和长处呀！你听说过刘伯温的“论人之道”吗？他说：“王者御王者之臣，贤士御贤士之仆，而贱者则御贱者之奴。”很明显，一个高明的主管或幕僚，不会对一个平庸的附和者特施青睐的。你一味唯唯诺诺只会使别人看不起你，又怎会把你当作平等的朋友呢？

许多社交指南方面的书籍和文章，无一例外地教导人们待人处世应态度谦恭、忍让大度，并且还要赞美别人，这些要求当然不错，但必须要在表现真实自我、能够自主选择的基础上去做，而不能以不惜失去自我的代价去一味地适应别人。

比如说，对你重要的事情，如果你和别人持相反的意见，也要去面对他们。毫无主见，唯唯诺诺不是被人喜欢的特质。在关键的时候，要勇于表明自己的观点和主张，这样你不仅能更了解自己的目的，也让别人知道你坚强的信念和强烈的感受。

当你与别人交往时，你首先想到的是“我应该怎么表现，装出什么样子”、“我就要真实自然地表现”，这两种不同的意识将决定你在人际交往中是否自由平等，是否具有个性魅力，是否能受到大家的欢迎。后一种选择能使你在人际交往中取得事半功倍的效果，表现真实的自我，毕竟比矫情、做作要容易，关键在于突破心理上的障碍。

记住，唯唯诺诺无法讨好别人，也无法建立良好人缘。你应该学会讨好自己，以行动来维护和增强你的价值、你的观点，这样做你反而会感到喜欢你的人越来越多——因为你做了正确的事情，你有了自己的特色。

掩饰锋芒，发挥钝感的力量

日常工作中有很多这样的同事，他们虽然思路敏捷，口若悬河，但很容易

令人感到狂妄，锋芒毕露，所以别人很难与他相处。这种人多数都是因为太爱表现自己，总想让别人知道自己很有能力，处处想显示自己的优越感，以为这样才能获得他人的敬佩和认可，其实最后只会在同事中失掉威信。

在工作中，我们要尽量掩饰自己的锋芒，对自己要轻描淡写，要学会低调，只有这样，我们才会永远受到别人的欢迎。那些狂妄自大、小看别人、锋芒毕露的人总是会令人反感，最终在交往中使自己到处碰壁。所以，大家要注意以下两个方面：

1. 不能有高人一等的优越感。

在交往中，每个人都希望能得到别人的肯定。当我们让同事表现得比我们优越时，他们就会有一种被肯定的感觉。但是，当我们表现得比他们优越时，他们就会产生一种自卑感，甚至会对我们产生敌视情绪。因为谁都会不自觉地强烈维护着自己的形象和尊严，如果有同事对他过分地显示出高人一等的优越感，那么无形之中对他的自尊形成一种挑战和轻视，同事排斥心理及敌意也就应运而生。

2. 说话时要谦恭。

谦虚是获胜的力量，尤其在对峙双方地域不同、文化背景各异的情况下，偶然一句“我不太明白”、“我没有理解你的意思”、“请再说一遍”之类谦恭的言语，会使别人觉得你真诚可亲，富有涵养和人情味，从而提高办事成功的可能性。越是谦逊的人，别人看到的越是他的优点；越是孤傲自大、锋芒毕露的人，别人越会瞧不起他，越能找出他的缺点。所以，平时你要谦逊地对待同事，这样才能博得同事的支持，为你的事业奠定基础。当你以谦逊的态度来表达自己的观点或做事时，就能减少很多冲突，还容易被他人接受。即使你发现自己有错误，只要说话谦虚、平和，也很少会和同事出现难堪。

第10章 关于责任：我并不是缺乏责任心之人

尽管责任有时使人厌烦，但不履行责任、推脱责任，只能是懦夫。

敢做敢当才受人欢迎

当你向朋友托付一件事情的时候，对方连眼睛都不眨就答应你说：“这么一点小事，包在我身上。”说完，还直把自己的胸脯拍得山响。

不过，那些喜欢拍胸脯、指天发誓的人，你需要留一个心眼。因为在你看来，这件事情是有些棘手的，否则自己也不好意思去打扰人家，正是因为自己感觉这件事情比较难办，或者是仅凭自己的力量是办不成的，所以才向朋友郑重地提出请求，没想到对方不假思索地就答应下来，这就是可怀疑之处。

因为，姑且不论对方办得到办不到，就是从费周折的程度来讲，也没有不假思索而爽快答应的道理。他之所以会如此爽快，你不妨认为他这是在表现自己的“魄力”以及“神通广大”，给众人留下一个正面积极的印象：“大家都看到了吧？我这个人就是这么爽快，对朋友就是没得说，两肋插刀，肝脑涂地”。至于最后能否圆满完成朋友交办的事，管它呢！反正暂时没有人知道。

按理说，对方应该对你的请求深思熟虑后才答应。对于困难度较大的事情，他应该说“我全力帮忙”、“我尽可能让事情有一个最好的结果”，再或者至少也应该是“我想如果不出现什么特殊情况的话，应该可以将这件事摆平，有什么情况我会及时跟你联系的”。只有这样才显示对方是真诚的。而那种“没问题”、“小儿科”、“包在我身上”、“你就把心放到肚子里”等话，是值得怀疑的。

像上述这种“太爽快”的人，在现实生活中也是很常见的。面对这种过分爽快的朋友，你应该怎么应对才好呢？

你可以一开始就表示自己对这件事无能为力，想要得到对方的帮助：“这件事情我想要拜托你，不过，你现在不要急着回答我，明天我再打电话来问你这件事情考虑得怎么样。这件事情对你来说也是有难度的，我也不想太为难你，你好好考虑一下再给我答复。”要是他还是毫不迟疑地脱口答应你，你不妨说：“在座的人都听到了吧？我这哥们儿就是这么爽快。”最后别忘了补一句：“你可不要忘了答应我的事儿，我可是要指望你的。”话虽如此，你现在就可以开始着手想其他的办法了，可不要对他的话信以为真。

来看下面这个例子。

田丽是一个美丽可人的女孩，刚从分部调进深圳总公司时，大家众星捧月一样围着她，不论男同事、女同事都非常喜欢她。可是不久以后，大家就发现了田丽不可爱的一面。有一次公司的一个同事花了三个多小时录入了一份资料，可是在她出去喝杯咖啡的时间里，那份没存档的资料就消失了。资料当然不会无缘无故消失，唯一的可能就是有人动了她的电脑，会是谁呢？这位女同事很和气地问了几遍，但始终没人承认。后来公司的一个文员告诉大家，她看见田丽曾按了一下回车键，这件事情使大家对田丽的好印象消退了很多，一个敢做不敢当的人实在不敢让人恭维。不久后，又发生了另一件事。田丽所在的小组接受了一项工作，为一个大型百货的促销活动提供服务，也就是说从市场调查一直到策划都要做好。十天后，该小组完成了全部工作，但后来却发现橱窗设计有问题，这给百货公司带来了损失，该小组成员一个个忐忑不安，准备接受公司的处罚。这个时侯大家本应该风雨同舟，没想到检讨会一开始，田丽就抢先发言说这件事情和她没关系，她当时没对橱窗设计提出过什么意见，对这个错误不负有责任。但实际上大家都很清楚，橱窗设计方案田丽从头到尾都参加了。公司领导没有太过严厉地批评大家，只希望大家吸取教训，几个主要领导都对田丽推脱责任的做法感到不满。同事们就更不用说了，大家都疏远了田丽，几个刻薄的同事还时不时地对她冷嘲热讽，不久后田丽就主动辞职了。

田丽不敢承担责任，受到大家的鄙弃，结果她失去了大家的好感，也失去了一份得之不易的工作。其实一个人即使再聪明、再缜密，也会有出错的时候，只要你勇敢地承认错误，一定会取得别人的谅解，一个肯负责任的人，大家才会信任他，喜欢他。

人犯了错误后，一般有两种反应：一种是死不认错，而且还极力为自己辩护，这一点可以理解但不可原谅；另一种反应是坦白认错。

假设你犯的是大错，那么此错必定人人皆知，你的狡辩只能让人对你心生嫌恶。如果所犯之错证据确凿，你即使具有一流的狡辩功夫，但还是逃不掉责任，那又何苦去狡辩呢？如果你犯的只是小错，用狡辩去换取别人对你的嫌恶和不信任，那更划不来。

我们姑且不论犯错所需承担的责任，不认错和狡辩也有损于自己的形象，不管你口才多么好，借口多么完美，如果你逃避错误，那他人就会认为你“敢做不敢当”。于是，主管不敢信任你，别的部门主管也“怕”你三分，同事更应怕你哪天犯了错误，把责任推得一干二净，所以抵制你，拒绝与你合作。而最重要的是，不敢承认错误会成为一种习惯，也使自己丧失面对错误、解决问题和培养解决问题能力的机会。

也许有人要说，如果诚实认错，那不是要立即付出代价承担后果的吗？有时候碰到的主管的确会如此，他们会当场责备犯错者，但绝大多数主管都会“高抬贵手”——既然人家都认错了，还要怎么样？而且从心理上讲，如果你认错，这表明主管与你位置的高低，主管受到尊重。再怎么说，都要替你减轻一部分责任，何况你犯错，他也有“督导不周”的责任呀！所以，在现实情况下，认错的后果并不像想象的那么严重，另外，诚实认错还有一些间接的好处。

1. 为自己塑造勇于承担责任的公众形象——无论主管还是同事，他们都会欣赏、接受你的这种做法，因为你把责任扛下来，不诿过于他们，他们感到放心，自然尊敬你，也乐意跟你合作，更乐于替你传播你的形象，这可是你的无形资产呀！

2. 以此磨练自己面对错误的勇气和解决问题的能力——你不可能没有缺点，而且任何人也做不到这一点，趁早培养这种能力，对你的未来大有好处。

3. 如果真的因为认错而招来主管的责骂，那正好可以为你塑造一个弱者的形象——弱者往往会引起他人的同情，也能招来他人的帮助，你会因此而获得不少人心。而且大部分的主管在骂过人之后，都会不忍心，就算要处罚你，也不会下手太重。

勇于承担责任，就会受到同事的敬仰和信赖，获得好人缘。诚实地承认错误要冒不被信任的风险，但推卸责任却要冒被人轻视的风险。更重要的是，承认了错误你还有补过的机会，但拒绝认错却会使你失去重新来过的机会。

有些时候责任并不在于我

工作便意味着责任，想要获得上司和同事的信任和欣赏，为自我的职场创造出更为广阔的发展空间，就应当勇于承担责任。当我们在工作中出现错误，给公司带来不良影响时，我们应该做的不是寻找借口推卸到别人身上，而是主动承担责任。

谁也无法避免意外事情的发生，当这种情况发生的时候，你就应当做出合理的解释。

比如，在工作上，比约定时间晚到的话，通常会打个电话事先传达：“就是因为这个原因，所以会晚到几分钟，真是抱歉。”

如果是要签约等重要的事情，无论发生什么事情，比约定时间迟到的话都是很糟糕的。如果是认真的人，在奔往目的地的途中，肯定会担心合约就此泡汤，而心中忐忑不安。

此时脑中大概会无端地想象各种情景吧，例如，见面的时候，对方或许会破口大骂，要不就被冷冷地宣告“这件事取消了”，所以就只有道歉一条途径。如果说出这样的借口：“我在离开公司之前，突然有其他客户打电话来，而且对方一直不挂电话，所以才迟到的啊。”对方也许会更加生气。

在这种时候，可以从公司前 50 米，便开始全速跑过去。什么都不要想，全心全力地跑步直到心跳加速。到达公司所在的大楼时，也尽可能地不搭电梯，从楼梯往上爬。

总之，见到对方时，要让他看到你气喘个不停、连话都说不出来的样子。

在对方出现的时候，制造出痛苦至极、上气不接下气的状态，然后，就只是不停地低头。你这个样子，对方就算想要责备也说不出口。“你先休息休息之后再说。”

等喝了水，心跳回稳之后，再郑重道歉：“在这么重要的时候迟到，真是对不起。”利用这个方法，对方的怒气或抱怨应该就会平息的。

不过，如果在工作中出现错误，还是不要推卸责任的好，而应该按照以下四种方法去做。

1. 要有勇气。犯错后推卸责任的根本原因，大多是由于缺乏坦白的勇气。只要鼓足勇气，踏出认错的第一步，就一定会坚定地承担自己担负的责任，并努力地改正。

2. 要及时承认。承认错误要及时，若由于你的推诿已经给别人造成伤害，再去承认就为时已晚。

3. 不要有侥幸心理。侥幸心理每个人都有，天下事一错再错的根本原因也是由于人们存在这种心理。面对自己的错误，抛弃侥幸心理，勇敢负责，才是最终解决问题的办法。

4. 培养坦荡的胸怀。君子坦荡荡，小人长戚戚。拥有坦荡的胸怀，就能做一个职场上的君子，获得同事的尊重。

第11章 关于自我：只是在坚持我的观点而已

老板赏识那些自己有头脑和主见的职员。如果你经常人云亦云，那么你在办公室里就很容易被忽视，而且地位也不会很高。不管你在公司的地位如何，都应该有主见，都应该发出自己的声音，敢于说出自己的想法。

自信但不自以为是

在职场中，总有一部分人觉得自己不够好，这些人虽然聪明、有历练，但是一旦被提拔，反而毫无自信，觉得自己不胜任。此外也没有往上爬的野心，总觉得自己的职位已经太高，或许低一两级可能还比较适合。这种自我贬低与自我限制的行为，有时候是无意识的。但是身为职场中人，这种无意识的行为却会让自己付出很大的代价。

尼采曾说过：“聪明的人只要能认识自己，便什么也不会失去。”

有这样一个青年，在听了一次成功心理课之后，颇受启发和鼓舞，心情为之振奋。他在课堂上的当众讲演培训中说：“所有的成功者，尽管职业、经历、学历、境遇和个性等各不相同，但有一点是共同的，那就是自信，自信就是成功的第一要诀。今后，我一定要自信!”大家对他的发言报以热烈的掌声。可是过了没多久，他又变得情绪低落。原来他所在的单位，其他人都比他学历高，不是博士就是硕士，只有他一个人是本科。他不明白为什么上课的时候信心十足，可一回到单位就变得不自信。由此看来，自信的道理不难领会，但要真正拥有自信意识，就不那么简单了。

自信还是自卑，是与其他人比较出来的吗？是由学历、职务和业绩的高低

所决定的吗？上述那位本科毕业的年轻人若成为硕士、博士就能拥有自信了吗？恐怕不行，因为硕士、博士之外还有研究员和院士！如果真的这样比下去的话，恐怕即使当上了国家总统也难以自信，因为一个穷国的总统见到富国的总统便又会不自信了……显然，一个人要真正地拥有自信，首先要突破“狭隘比较”的心理障碍。

那么一个人凭什么拥有自信呢？有人说，自信来源于成功的暗示，也就是说，某项重任或创新一旦成功了，这个人就会自信。此话虽不无道理，却仍未道出自信的根本依据。一个人在做某件事，尤其是在担当重任或大胆创新的时候，开始的阶段就需要自信，也应当自信，而非在成功之后才拥有自信。

每个人都应该充分相信自己就是一座金矿，如果自己觉得不够聪明、能干和美丽，往往是因为把自己和别人相比较的缘故，或者是把现实中的自己和理想中的自己相比较的结果。人们常常看到的是别人的美好和幸运，总希望那些美好和幸运能被自己所拥有，却很少想到完全可以通过努力来改变自己，使自己变得更加聪明、能干和美丽，从而再塑一个全新的自我。“认识自我”这句镌刻在古希腊戴尔菲城神庙里唯一的碑铭，犹如一把千年不熄的火炬，表达了人类与生俱来的内在要求和至高无上的思考命题。今天，随着社会的不断发展，人们对于自我的认识，也进入了一个突破性的新阶段。事实上，每个人都有巨大的潜能，每个人都有自己独特的个性和长处，每个人都可以选择自己的目标，并通过不懈的努力去争取属于自己的成功。身为职场中人，不要害怕在必要的时候做领导者，比如一个好同事退休了，组织一个告别派对；有同事被提升，张罗个祝贺会。自告奋勇，也许别人立即会喜欢上自己。认识自我，是每个人自信的基础与依据。即使处境不利，遇事不顺，但只要赖以自信的巨大潜能和独特个性及优势依然存在，就可以坚信：我能行！我能成功！

一个人可能渺小而平庸，也可能伟大而杰出，这在很大程度上取决于自我意识，取决于是否能够拥有真正的自信。拥有自信、自主、自爱，就一定能够在自己的人生中展现出应有的风采。

当然自信不等于自满，在同事面前，切忌吹牛皮、编瞎话、谎报军情，同事若觉得自己被欺骗，被当成傻瓜、笨蛋、糊涂虫，当成不可讲真话的人，不信任他，将格外恼火，而且会在极大程度上伤了同事的自尊心。通过欺骗同事而暂时得到的好感和荣誉，是不可能长久地维持下去的，弄虚作假者，最终将失信于人。当然，诚实有诚实的艺术，一般要考虑时机、场合、同事心情、客观环境等因素，否则，自信过头也会犯错误，遭致同事的反感和不满。

在办公室里，同事每天见面的时间最长，谈话可能涉及到工作以外的各种事情，“讲错话”常常会给你带来不必要的麻烦。同事与同事间的谈话，如何掌握分寸就成了人际沟通中不可忽视的一环。

1. 办公室不是互诉心事的场所。

有许多爱说话、性子直的人，喜欢向同事倾吐苦水。虽然这样的交谈富有人情味，能使同事之间变得友善，但是研究调查表明，只有不到1%的人能够严守秘密。所以，当你的个人危机发生时，你最好不要到处诉苦，不要把同事的“友善”和“友谊”混为一谈，以免成为办公室的焦点，也容易给老板造成问题员工的印象。

2. 办公室里最好不要辩论。

有些人喜欢争论，一定要胜过别人才肯罢休。假如你实在爱好并擅长辩论，那么建议你最好把此项才华留在办公室外去发挥。否则，即使你在口头上胜过对方，你也损害了他的尊严，对方可能从此记恨在心，说不定有一天他就会用某种方式还你以颜色。

3. 不要成为“耳语”的散播者。

耳语，就是在别人背后说的话，只要人多的地方，就会有闲言碎语。有时，你可能不小心成为“放话”的人；有时，你也可能是别人“攻击”的对象。这些耳语，比如领导喜欢谁，谁最吃得开，谁又有绯闻等，就像噪音一样，影响人的工作情绪。聪明的你，要懂得，该说的就勇敢地说，不该说就绝对不要乱说。

以低姿态出现在别人面前

喜欢教训和否定他人的人，往往难以得到人们的认可和喜爱。如果很苛刻地对待别人，喜欢抓住别人的小辫子不放，这样的人不但不会拥有良好的人际关系，还会使自己的人生越来越灰暗。胡家的个性就是这样，所以和同事相处的很不快乐。

胡家最近一直感到很苦恼，觉得世态炎凉，找不到伯乐来识得自己这匹千里马，致使“英雄”无用武之地。的确，他的学业很拔尖，是个小有名气的“才子”。可是他读完研究生走上工作岗位后，却出乎意料地处处碰壁。他先后换了四个单位，每次的结果都一样：在生活上不顺心，在事业上也难有作为。尤其让他感到困惑的是：为何到一个单位人际关系总处不好，上司和同事总和他过不去，甚至对他怀有敌意呢?

其实，这一切既不能怪他的上司，也不能怪他的同事，要怪只能怪胡家自己。胡家刚到第一个单位工作时，公司的经理非常赏识他的才华，所以不久就把他调到自己身边当副手了。可是随着他与总经理的接触增多，在总经理面前开始变得张狂和随便起来。比如，他曾当着众人的面，毫无遮拦地发表自己的见解，他还与总经理争辩，让总经理下不来台。后来胡家即便提出绝佳的计划方案，也常常遭到总经理的否定。

胡家去参加一个同事的宴会，事后他却一个劲儿地描述那次宴会的布置是如何俗气，抱怨食物是如何乏味，责怨主人待客是如何怠慢等。事实上，宴会并没有胡家说的那样糟糕。知情的人很清楚，只不过是因为主人疏忽了他，没有将他安排到显要的位置。胡家很受排挤，最后还是换单位了。

一个人只有豁达、开朗、宽容，才能很好地与同事相处，同事也愿意与他沟通，愿意和他共事。真正聪明善交际的人，是不可能觉得自己不会犯错的，更不会去指责和教训别人。

不会压低自己姿态的人，就像上例中的胡家那样，不懂得人际交往，这样

的人在现实生活中是会吃大亏的。

有一种人说：“我天生就是一个不会说客套话的人。”他或许是想要通过“不会说客套话代表的是有良心，所以我是个好人”这样的论述，来展现自己是个正派的、足以信任的人。不过，这可不是什么好得意的事情。连一句客套话都不会说，这简直是不懂得人心的人才会说的话。因为，即使不是真心，人总是希望别人说客气的话、希望别人褒奖的。因此，很会说客套话也是一种处世之道。面对想要说客套话、想要褒奖的对象，就不要客气尽管地说。

像是“这次的业务合作，你做了很果断的决定”，或者“你的穿着总是很有品位，尤其是今天的套装，非常的典雅”之类的赞美词，就算是胡诌的也无所谓。对方可能会谦虚回答你：“是吗？谢谢你的夸奖。”不过他要是因此而露出浅浅的笑容，那么你就成功了。因为这就是那个总是绷着一张脸、连个笑容都没有的人对你敞开心扉的证据。

假设对方正在说自己得意的事情，对于他说话的内容细节，你没有表示赞同的必要。在这样的情况下，要让对方感受到你很单纯且很自然的佩服之意，就只要说一句“喔，好棒！”用盛大的反应来表现出你的感动与佩服，大大满足了对方的虚荣心。

虽然不是直接对什么具体的事物表现出赞美之意，而是有这层意味却以间接的方式来赞美，这样反而更有效果。

不妨自己在工作中也试试看，这样的客套话，正是一种积极的处世之道。不限于你所定的目标人物，对所接触的人无一保留地都说说看，这也是一种方法。

被你如此大力赞美，每一个人的反应可能都不一样，不过从对方的反应，多少也可以了解这个人的性格是如何。然后，这会成为让你工作更顺利、和同事相处更融洽的契机。如果你尝试过这种成果的滋味，相信你应该会欲罢不能的。

其实，在任何时候你都应该保持低姿态，这是为了让对方在心理上感到一种满足，使他愿意与你合作。实际上越是表面谦虚的人，越是非常聪明、工作

认真的人。当你表现得大智若愚，使对方陶醉在自我感觉良好的气氛中时，你已经受益匪浅，已经完成了工作中很重要的一半。

你谦虚时显得他高大；你朴实和气，他就愿意与你相处，认为你亲切、可靠；你恭敬顺从，他的指挥欲得到满足，认为与你配合很默契，很合得来；你愚笨，他就愿意帮助你，这种心理状态对你非常有利。

相反，你若以高姿态出现，处处高于对方，对方心里会感到紧张，而且容易产生一种逆反心理，使工作难以进行。

因此，为了把工作更好地完成，不妨常以低姿态出现在同事面前。使同事感到安全时，你自己也是安全的。

第12章 关于平等：人人都需要的心理追求

虚伪狡诈的人难结良友，让人讨厌；真诚的人给朋友一种安全感，招人喜欢。对好友坦诚相待，真诚帮助，你得到的将会比付出的多得多。

人人都希望获得公平

在万事如意的时候，在准备大干一场的时候，在已得到上司重用、感觉成功之门将要开启的时候……在职场中，这些时刻，往往会使人忘乎所以，踌躇满志，忽略那些认为是无关紧要的同事，开始对他们言行随意，毫不留情。由于攻击性过强，不懂得随和与委婉的技巧，结果也葬送了万事如意的职业生涯；不爱与同事交流和沟通，不知不觉中，已经与同事们隔起了一座座大山，成功事业也为此开始停止不前。

职场里人际关系的协调与处理向来是个难题，但也是非常重要的问题，人际关系协调处理不当，不仅会影响到个人在某个时期的工作状态和职业生涯；还会对单位的工作氛围、整体工作效率，以及单位的健康发展产生不利影响。在职场中影响人际关系的因素很多，既有工作因素，也有非工作因素，而工作因素往往占据主导地位。

一般人可能会以为，在单位里只要尽心尽力，取得业务实绩，赢得上司的赏识和欢心，加薪提升就是指日可待的事了，而对于一般的同事，则没有给予应有的尊重和礼貌，认为得到他们的协助与配合是理所应当的，所以平日就会出现指手画脚，甚至急躁起来颐指气使的情形，把处理好人际关系抛到九霄云外，其实这是一个非常严重的认识误区。不可轻视职场里那些看似鸡毛蒜皮的

小事情，它们往往能左右工作效率；更不能小看那些平日不起眼的同事，他们的潜能有时会让你大吃一惊。事实上，有些同事的职位虽然不高，权力也不大，跟自己可能也没有什么直接的工作关系，但是由于所处地位非常重要，影响往往无处不在，甚至直接影响到业绩和升迁。

俗话说：“远亲不如近邻”。这些同事与自己同处一个公司，一举一动都在他们眼里，甚至电话交谈都听得一字不漏，如果关系搞不好，每天的心情自不必说。近在眼前，就有敌对态度的同事，工作能做好也是一件很不容易的事情。越想出成绩，就越需要其他部门的通力合作。如果一个项目在单位里的每个部门都耽搁一下，还能有什么高效率！

在职场中，有些人为了突出自己，往往就会抬高自己、贬低同事。虽然事实上同事比他们要强，但他们还是要通过贬损同事，以便在心理上获得一种阿Q式的平衡。他们自我感觉良好，然后又通过向同事传输这种感觉，让一些不明真相的人认为他们“真的了不起”。他们经常抱怨世态炎凉，责怪同事寡情。一有机会，他们就会喋喋不休地贬损他人，以显示自己“崇高的思想”、“卓越的才能”、“非凡的业绩”。虽然同事们觉得他们过分，但他们还是依然我行我素。结果，他们成了整天发牢骚的孤家寡人。

在职场中，要避免犯下“贬损他人，抬高自己”的错误，可以采用以下几种做法：

1. 尊重你的对手。

有人说，对手是上帝赐给你最好的礼物。一个人因为有对手存在，就迫使他不得不努力奋斗，不得不尽量想办法克服自己的不足，发挥自己的优势。此外，在与对手竞争时，尊重对手，虚心学习对手的优势，还可以提升自己的能力，从而比较容易战胜对手。因此，要尊重自己的对手。

2. 欣赏自己的对手。

竞争不是你死我活，而是通过竞争共同进步。既然能够成为对手，双方就应该是具有相当的实力和值得对方学习的地方。欣赏对手就容易学习对手的优点，从而战胜对手。而且，即使是在战胜对手后，欣赏对手也是非常必要的。

因为一个人能够欣赏败在自己手下的对手，不仅从技能上让对方服气，还在人格上让对手心服。

3. 想办法展现自己的亮点。

很多人贬低他人、抬高自己，无非就是想争取到更多人的认可和引起他人的瞩目。其实，要想争取到更多人的认可和瞩目，采取此种方法是愚蠢的。贬低别人抬高自己，不但彰显不了自己的优势，还让自己的人格遭人诟病，是得不偿失的。如其这样，还不如找准自己的优点，展现出来，让别人通过“货比货”来真正认可和瞩目你。

态度真诚，让别人乐意与你合作

同事是我们每天必须面对和相处的人，无疑和我们的工作、事业乃至生活都有密切的关系，是对我们影响很深的一个群体。那么，在职场上，如何赢得同事的好感呢?

1. 充分利用业余时间和机会与同事相处。

除了工作时间，业余时间也是你尽快融入集体的好时机，你可以动动脑筋，在休息日或假日举办一些有趣的聚会，或者真诚邀请同一办公室的同事去你家里玩，再亲自做上几道拿手好菜，这都是沟通思想和交流的好方法。

另外，单位集体旅游或者度假时，尽可能地活泼、活跃起来，跟大伙一块说说笑笑，真实地表现你的个性，真诚地表示你的热心。一定不要独来独往，那样会让同事们觉得你很难相处。

2. 细心关怀，体贴同事。

不要怕主动表达你的关爱，只要你是真心诚意的。比如，去收发室取报纸时，顺便就把楼上几个办公室同事的信和报刊都带上送给他们；哪位同事工作忙，中午加班，你就主动帮他买午餐；哪位同事病了，下班后晚上打个电话过去问候一下，诚恳地问他是不是需要帮忙，明天能不能上班等。即便同事不需要你的帮忙，但你的心意他是会领受的。你细心地观察同事的需求，时时抱着

善意和助人的心态，那么同事圈子就一定会很快地认同和接受你的。

3. 要宽容，要满足。

你永远不要企求集体里的所有人都认同和接受你，因为人的性格总是多种多样的，你只需要被大多数人接纳和认可就足够了。所以面对个别人的排拒和冷漠，你要宽容，这是一种正常现象，并同往常那样与他相处，至于他对你的态度如何你完全没有必要计较。当你已经被一个圈子里的大多数人所接纳和欣赏，你就已经是融入到了这个群体，你要学会满足。每天怀着一种明朗的、宽容的心态去面对你的工作和你的同事，你所获得的将会是令你更满意的结果。如果你一直紧张，甚至有所抱怨，那么你就算易于融入人群，也不会长久合群，因为人们总是欢迎那些给他们带来快乐的人，而不是带来尴尬和压抑的人。

4. 对同事大方一些。

为人太吝啬不好，有时候适当的大方一点，你的恩惠就会让人铭记于心。

小莉大学毕业后已经换了几次工作，虽然每个地方待的时间都不是很长，她却能和每位同事都成为很好的朋友，并且在离开的时候让同事觉得依依不舍。

小莉的秘诀就在于：除了工作中的接触外，她还有个特别的“小手段”，比如午间休息时到超市买来一包瓜子，回到办公室后把它分发给每位同事，有的人即使不喜欢吃瓜子，至少也会回应一个微笑。如此过了不到一个月，小莉便和同事们打成一片，同事们都喜欢这位乖巧的女孩。

当然，对同事大方一点，并非是让你为了讨好同事，而不顾自身经济条件，大把花钱去买“人缘”，只是在适当的时候，略施恩惠即可。这样，既不会花太多的钱，又能赢得好人缘，何乐而不为呢?

无论如何，要赢得别人的好感，怀着一颗真诚的心是最重要的。在细节上关心、体贴同事，宽容、大方地与之相处，同事一定会对你产生好感并乐于与你相处的。

第13章 关于指使：本意并不是这样

一些人总喜欢以责骂或者强迫的方式，试图令对方就范，但这样做往往只是徒劳无功，甚至会造成反效果。其实，想要说服一个人，必须先了解对方的个性或喜好，再以此想出对策，才能达到事半功倍的效果。

把命令与指使变成商量

在工商界赫赫有名的邵先生，他从不用命令式的口吻跟别人说话。他要人家遵照他的意思去工作时，总是用商量的口气去说。譬如人家说：“我叫你这么做，你就这么做。”他就不这么说，而是用商量的口气说：“你看这样做好不好呢?”假如他要他的秘书写一封信，他把大意和要点讲了之后，会再问一下秘书：“你看这样写是不是妥当?”等秘书写好后请他过目，他看到需要修改的地方，他又会说：“如果这样写，你看是不是更好一些?”他虽然处于发号施令的地位，可是他懂得对方是不爱听命令的，所以不应用命令的口气。

假使在一个盛夏的中午，一群工人正憩息着，一位监工走过去把大家臭骂一顿，说是拿了工资不该在此偷懒！工人们畏惧监工，当然是立即站起来工作去了，可是等监工一走，他们便又停下来休息了。如果那位监工上前和颜悦色地说：“今天天气真热，坐着休息还是不停地流汗，这怎么办呢？朋友，现在这项工程很重要，已到了关键时刻，我们忍耐一下赶一赶好吗？我们早一点干完了，可以早一点回去洗一个澡，休息一下，你们看怎么样?”相信工人们会一声不响、自觉自愿地去工作了。

有时候，人难免因一时糊涂做一些错误的事。遇到这种情况，就需要把握

好指责的分寸：既要指出对方的错误，又要保留对方的面子。在这种情况下，如果分寸把握得不适当，就会使对方难堪，破坏交往的气氛和基础，并因此而带来一系列严重的后果；或者让对方占便宜的愿望得逞，给自己造成不必要的损失。

李强是公司里的业务能手，平时为人坦诚，身边有不少朋友。可是就在一次公司组织的户外活动中，他却因一时的心直口快遭到了同事的厌恶。

事情是这样的，一次户外拓展训练中，有一项团队协作游戏的比赛，李强受到推举成为游戏的裁判员。虽然说只是一个游戏，但是谁也不愿意扯团队的后腿，大家都很努力地完成自己的任务。甲组里有个叫赵芳的女孩，身体素质不是很好，没跑几步就已经是气喘吁吁了。其他的同事都在为他呐喊助威，她也努力地坚持到最后，虽然她们组因她而输掉了比赛，但是大家还是给了她热烈的掌声。

裁判员李强做最后总结的时候对大家说："今天的比赛非常好，充分显示出了我们大家的团结，不过我说赵芳，你平时应该注意一下运动，看你现在胖的那样儿，平时就知道往嘴里塞东西吃，一个女孩子，那么胖像什么样子啊，今天，你们组就是因为你才输掉了比赛。"话音刚落，就见赵芳的脸刷地红了，险些哭了出来。大家都对李强说："你就别说了，她已经很努力地完成了比赛啊，只不过是一个游戏嘛，参与就好了。"李强不以为然："怎么了？她本来就胖啊，难道还不让说啊？谁让她平时就知道吃的。"大家都沉默了，不是因为李强的话，而是在想李强怎么会是这样的人，一点也不顾及别人的感受。

心理学家研究表明，谁都不愿把自己的错处或隐私在公众面前曝光，一旦被曝光，就会感到难堪或恼怒。因此，在交际中，如果不是为了某种特殊需要，一般应尽量避免触及对方所避讳的敏感区，避免使对方当众出丑。必要时可委婉地暗示自己已知道他的错处，便可对他施加一种压力。但不可过分，只需"点到而已"。

如果你是对的，就要试着温和地、巧妙地让对方同意你；如果你错了，就要迅速而坦率地承认错误。

没有人喜欢受人指使。在职场当中当然也是如此。不用说同事之间，即使是在上司和下属之间，也没有哪个下属喜欢听上司的命令。

有一个例子很好地证明了这一点。

麦娜是一家公司的经理助理。一天，公司来了一位客人，由新上任的经理接待。麦娜像往常一样，正打算去给那位客人倒水，但是经理突然对她说："你去倒杯水。"麦娜却随口接道："我想去一下洗手间。"

这说明麦娜像大多数人一样不喜欢受人指使。当然，一般人在遇到她的那种情况下，或许不会下意识地找借口去推迟这种指使，但是即使接受了，他们也会很不乐意地去做这件事情。不错，经理确实有权力指使她去做某一件事情，却不能使她乐意去做。我们知道，只有当人们主动去做某一件事情的时候，才能把它做好。

遗憾的是，很多人都喜欢指使别人做这做那，他们似乎想要用这种方式去体现自己作为领导的权威。而且他们并没有意识到这么做有什么不对。

这可以称作"办公室暴力事件"。毫不夸张地说，这种暴力事件天天都在发生。

麦克唐纳经营一家生产一种非常精密的机器零件的小工厂。一次，他们接到一个订单，但是由于订单要求的数量巨大，他们在短期内无法生产出来，而且其他工作已经进行了规划。所以他的心里一点把握都没有。可他又不希望失去这个订单。一般的做法是，他可以告诉员工，因为有紧急的任务，所以必须拼命地加班。但是麦克唐纳不是这么做的。他召集了全厂的职工，向大家介绍了订单的情况，并且说明了完成这个任务的重要意义。说完这些话之后，麦克唐纳对大家说："各位有没有信心去完成这个订单?"

工人们一致认为，应该接受这个订单。大家踊跃地发表意见、提出建议，有的人甚至提出愿意昼夜加班来完成这个任务。结果是，他们接下了订单，并且按时完成了任务。

麦克唐纳的高明之处在于，他能够把这个命令变成一个问题，从而使工人们感受到了尊重，并且认识到这个订单的重要性，让他们自己拿主意，彻底地

发挥了他们的积极性。

我们可以想象一下，如果麦克唐纳换了一种方式，即用命令的方式去要求他的工人这么做，他将会取得什么效果？也许那些工人会同意加班，却一定是不乐意这么去做的，这样势必影响他们工作的积极性。他们的任务也一定是完不成的。

没有人喜欢受人指使，认识到这一点，对任何人来说都是极为重要的。当你需要下属去做一件事情的时候，你可以像麦克唐纳一样，运用一定的技巧。现在我们针对职场的特殊性，给你们一些建议。

1. 用建议代替指使。

以一种建议的方式指出来。比如，“我认为这样做是最好的”，“我希望能够在下次开会之前拿到这份稿件”。

2. 用请求代替指使。

用一种请求的口吻代替命令。告诉他们你只有得到他们的帮助，才能完成此事。这会让他们认为自己很重要，从而非常高兴地执行你的命令。

3. 用商量代替指使。

把你的命令作为问题提出来。比如，你希望有人去购买一批商品，你可以说“我们需要有人去市场购买一批化妆品样品”，相信会有人主动请缨的。

4. 用赞美代替指使。

对你的同事进行赞美，给他一个美名，他们会为了维护这个美名而努力的。

让别人愿意接受你的忠告

和同事微笑以待、和善相处是很重要的，但这只是一种前提。要想与某人的关系更近一层，除了一般的关怀和赞美外，还要善于对他的缺点提出善意的批评，对他的不足提出忠告，这样往往能赢得对方的信任，甚至被他视为知己。

俗话说：“旁观者清，当局者迷”。在现实生活中，人们对自己存在的问题往往觉察不清，需要旁观者去劝导说服。有效的劝导说服，能解开他人心结，赶走他人心头的愁云，排除思想上的烦恼，减轻精神上的痛苦；能使迷蒙者幡然醒悟，改弦更张；让宿敌消除怨恨，握手言和；叫浪子迷途知返，改邪归正；让固执者心中开窍，顺其自然……所以，我们有必要掌握一定的劝导说服技巧。

忠告要想获得成功，必须了解真实情况，不要捕风捉影。只有了解了事实，你才能清楚地判断是否有必要提出忠告，提出忠告的角度应该怎么选择，忠告以后会有怎样的效果。如果你是公司的一位职员，你对公司的计划背景缺乏了解就对其提出自己的看法，那么，你不但不可能获得上司的信赖，反而他还会认为你思考问题不够周到。不了解同事的意图就对他的行为妄加非议，他会认为你对他没有尽一个朋友的责任。

凭借听到的信息，不加以了解就忠告别人，容易引起误解。这时补救的方法是与他沟通，听听他怎么说，等了解事实之后再想办法消除误解。

掌握了事实真相和对方的心理，就该拿出勇气来忠告，指出他应该改正的错误。当然要注意你的措辞，得罪了人是无法取得成功的。

“现在的年轻人自以为是”、“别理他，反正我们没有损失”、“这样太可笑了”……作为同事，诸如这样的措辞永远都是失败的；作为老员工，对新进员工应有深切的爱护之情，以恳切的忠告作为他们进步的动力，能够很快地获得和谐的人际关系。如果害怕得罪人，一味地保持缄默，做一个老好人，最终是无法获得良好的人际关系。

对人提出忠告的时候，应该抱着体谅的心情。他坦诚在某些方面做得不对，但是他可能有难言的苦衷。所以在提出忠告的时候，还要体谅他的难处，不要一味地强求或加大责备。必要的时候要深入他的内心，帮助他彻底地解决“心病”。

人们常说“忠言逆耳”。生活中常见这样的情景，本来你是好意给对方提出忠告，对方却往往很不高兴。看来，仅有为别人着想的良好愿望还不

行，忠告也需要技巧。怎样提忠告别人才乐于接受呢？下面的几点建议可供借鉴。

1. 语气缓和，态度和善。

忠告的根本出发点是为对方好。因此，要让对方明白你的一番好意，就必须注意自己的语气和态度，不可疏忽大意，随便草率。此外，讲话时态度一定要谦和诚恳，用语不能激烈，也不必过于委婉，否则对方就会觉得你教训他或者你假惺惺，所以对你产生反感情绪。

2. 选择适当的场合和时机。

例如，当同事尽了最大努力而事情最终没有办法时，你最好不要向他们提出忠告。如果你这时不适时宜地说“如果不那样就不会这么糟了”之类的话，即使你指出了问题的要害且很在理，同事心里也会顿生反感，效果当然就不会好。相反，如果此时你能说几句“辛苦你了”、“你已做了最大的努力”、“这事的确比较难办”等之类的安慰话，然后再与同事一起分析失败的原因，最终同事是会欣然接受你的忠告的。

此外，在什么场合提出忠告也很重要。原则上讲，提出忠告时，最好以一对一，避开耳目，切忌在大庭广众之下提出忠告。因为提出忠告的时候必然涉及他的短处，触动他的伤疤，而每个人都有自尊心，被当众揭短时，情面上很容易下不了台，从而很容易产生抵触情绪。在这种情况下，即使你是善意的，他也会认为你在故意让他当众出丑。

3. 不要通过比较的方式来贬低对方。

忠告的第三个要素，就是不要以比较的方式提出忠告。因为此时的比较，往往是拿别人的长比对方的短，这样很容易伤害对方的自尊心。

一位母亲这么忠告自己的儿子:“我说小勇呀，你看隔壁家的强强多有礼貌，多乖啊！你和他同年生，还比他大两个月哩。你要好好向他学习，做个好孩子!”

儿子可能会说：“哼，嘴里整天是强强这也好那也好，干脆让他做你的亲生儿子算了!”儿子的自尊心受到伤害，母亲的忠告效果是适得其反。

一位丈夫对不整洁的妻子提出忠告：“你看邻居张先生的老婆哪天不是整整齐齐的，而你总是不修边幅，你就不能学学人家吗?”

妻子往往会反击：“学学人家？你的收入有人家丈夫的多吗？你有了钱，难道我还不会打扮?”

虽然妻子明明知道自己的弱点，但出于自尊心，她没好气地回敬丈夫。丈夫的忠告失败了。

4. 要留意当事人的情绪。

在当事人感情冲动的时候不适合提出忠告，因为他在冲动的时候，理智起不到半点作用，他也判断不清你的用意。这时提出忠告，不仅不能解决问题，反而会火上浇油。

5. 就事论事，简洁中肯。

提出忠告的时候，要注意简洁中肯，按照“一时一事”的原则。若是再追加起对方过去的缺失，并予以责备，当然会引起对方的反感，不理解你的好心。所以要掌握重点，就事论事，不要随便提及以往其他不必要的事情。

在提出忠告的时候要给对方留有余地，不要指责得一无是处，否则很容易引起他的逆反心理，“既然我已经这样了，那就干脆一错到底”。最后反而还不如不提忠告。必要的时候可以多列举对方的一些优点，比如，你可以这样说：“你平时工作努力，表现积极，唯一的缺点就是想问题的时候稍微草率了一点，如果你思考问题再慎重一些，就会更有前途。”用这种口气跟他说话，他会备受鼓舞，也很容易接受你的忠告。

忠言逆耳，你的一句话可能赢得同事的尊重，也有可能招来同事的反感，因而在提出忠告时，要注意技巧，慎之又慎。

第14章 关于讽刺：道理说不通只好委婉地讽刺

不要瞧不起别人，因为谁也不会懦弱到连自己受了侮辱也不加反抗。

含蓄的讽刺有时也是必须的

在公司里面有一些人总是爱说“啊，好忙、好忙”，然后在办公室里忙碌地穿梭着。或者，一回到座位便举起双手，自言自语地说：“要加油!”

这肯定是哗众取宠的做法，别人看了只会认为是毫无意义的事情，为什么还要特地去做？通过探索这类人的心理将了解到，他们本质上很少是想要努力工作以换取成果的人。

简单地说，他们想要透过看起来恰到好处的忙碌来换取别人的好评，所以很尽心地表演努力工作的样子。组织或团体是很不可思议的东西，尽管有些人认真尽心地做好工作，有时候却不见得会得到与实力相当的评价。

查理是一致公认的埋头苦干型，他自己也深信“是金子总会发光”。可惜的是，他这块金子总被埋没。相反，一直惯于做表面文章的凯瑞却得到老板的极大信任。一位从事职业咨询的朋友替他“把脉”后，发现他实际上承担着相当重要、不可轻易被替代的业务，只不过因为太低调而屡次与机会擦肩而过。对症下药，朋友开出了处方，借查理经常接触的几位客户来提点老板对查理的重视。不久，老板在短期内好几次听说客户有挖走查理的意图。查理也在此时“有事”请假一个月，老板没有办法，只好让凯瑞临时顶替查理的职务。一段时间过后，凯瑞的工作毫无起色，老板认真审查查理以前的工作业绩后，大吃一惊，这样的人才一旦被客户挖走，自己的公司将会受到很大的影响。不难想

象，查理的待遇很快就有了改善。

自己付出的努力没有得到回报，对每一个认真工作的人来说，都不能说是微不足道的伤害。你虽然没必要像凯瑞那样只做表面文章，但你有必要想办法让老板认真审视你的价值。

相较之下，明明没有做好什么工作，但是，嘴里时常念着“要加油!”，并且可以很开朗地、很醒目地自我表现的人，有时候反而能够获得上司的好评。

像这种只会发出“好忙、好忙”声音的人，仔细观察，当他们真的处于火烧屁股、不得不拼命工作的情况时，反而是不会说“好忙，好忙”，然后在办公室里忙碌地穿梭，或者大喊“要加油”的。

所以，很明显，当他说“好忙”、“要加油”的时候，便是表示他现在很闲、没事、没干劲。

这类人，如果嘴里说着“啊，好忙，好忙”，然后在办公室里忙碌地穿梭时，便可以对他打趣说：“不要因为太闲了就在办公室里慢跑。”

突然被讽刺，对方可能会回答你：“不是慢跑，是工作很忙啊!”你不妨装傻说：“哦，看起来像是慢跑。”

不论是在工作上还是私人交往上，有一种人对于别人的意见，总是会连续发出“对呀”、“的确如此”、“的确是这样啊”等短句，单方面扮演听者的角色，不是点点头就是连说“的确如此”、“的确是这样啊”，至于自己的想法则完全不表达。这类人其实是相当多的。他们到底是什么样的心理？我们可以想到的有两种类型。

第一种是，对于对方正在说的事情，既没有赞同或不赞同，也没有佩服或者特别感兴趣。“的确如此”或“的确是这样啊”等词句，其实代表的是相反的意思：既不认为的确如此，也难以反对，只是没有其他选择才那么说的。

如果把他说的话当真而责备他：“你那时候不是说‘的确如此’吗?”那只不过是透露了你对言外之意毫无认知。

另一种是，如果是亲密的朋友连续发出“的确如此”、“的确是这样啊”等短句，可能是他对所说的事毫不关心。虽然自己认为两个人的关系亲密，但不

妨怀疑，对方或许并不是这么认为的。

此外，如果是工作关系上的朋友连续发出“的确如此”、“的确是这样啊”等句子，则证明他是没有自信的人，或者他对所说的事情缺乏相关知识或资讯。

也有人会夸张大喊“的确如此”，会这么夸张地表示同意的人，多半也是想要掩饰自己知识不足或者用功不足。这些特征通常在二三十岁的年轻人身上表现明显，特别是在女性身上经常看得到。

对于连续发出“的确如此”、“的确是这样啊”等短句，却不发表自己意见的人，要怎么应对才好呢？

如果是工作的对象，可以试着由你单方面来下结论：“就当作你是全面赞成啰！”或者“因为你说了‘的确是这样啊’，所以这企划案算是定了喔！”借以催促对方表明进一步的意见。

如果是工作以外的朋友或熟人，不妨打开天窗说亮话：“从刚才就一直说‘的确如此’、‘的确是这样啊’，你真的是这么认为吗？还是你对这件事情根本就不感兴趣啊？”

令人胆怯的翻脸技巧

在工作上遭遇突如其来的侮辱，大部分人都有过这样的经历吧？

毫无来由地遭人侮辱，要怎么办才好呢？如果你没有做任何的回应，对方或许会得寸进尺，甚至还会再次侮辱你。所谓侮辱，就是受到侮辱的一方认为，自己的人格和名誉受到了损害，所以必须让对方知道这一点。

这时要立即转变态度，采取严厉的姿态。因为你的态度骤转，对方一定会退缩。你的目的就是让他退缩、让他感到压力，所以不能大声地怒斥，也没有这个必要。万一让他知道你是在胁迫，日后对你只有坏处、不会有任何好处的。你可以用低沉的声音说：“你侮辱了我，可以请你道歉吗？”再进一步强调：“如果你不道歉，我是不会原谅你的。”

随便侮辱别人的人，一旦遭到别人的侮辱，感受到的屈辱是无以伦比的。对这类人来说，要他道歉就是最大的屈辱，所以就要让他体会遭受屈辱的滋味，以后他应该就不会再轻易地侮辱你了。为此，你要着重掌握以下几个要点：

1. 遇事要沉着冷静，要养成处险不惊、临危不惧的大将风度。

越是遭受侮辱，越要表现出强者的神态。要有敢于斗争并战胜对手的坚强信心。神态自若本身就给对方施加了强大的心理影响，从精神上压倒对方，这就为你压制对手创造了条件。

2. 要利用其色厉内荏的弱点，据理攻心。

有时要抓住对方语言上的漏洞发起攻击，进而形成自己的优势和强势地位，把对方置于被动挨打的位置，使其不敢鲁莽行事。

3. 在用语上要注意选用一些十分有劲的带“骨头”的词句。

语句要短促，语势要凌厉，发声要有力，态度要威严，要有斩钉截铁、拔剑砍地之势，有响雷轰顶、震人魂魄之感。这样才能使之震颤。

4. 把握分寸，摸清对方的心理，因人而异运用刚言硬语。

运用刚言硬语不是为了耍威风，把矛盾激化，而是为了转化矛盾，以“不战而屈人之兵”，进而达到解决问题的目的。因此，刚言硬语不是简单地说蛮话、激话，而应该把握好说话的分寸，如果硬过了头，那就容易使矛盾激化，产生危险的后果。

第15章 关于建议：只是表明我的看法

好听的话越多，造成的后果就越不可收拾。在工作中，我们既要虚心接受同事的意见和建议，又要设身处地，给同事想要的意见。

给同事想要的答案

同事找你商量事情，基本上就是对你信赖。当然也代表他对你有好感。如果想要进一步和他增进感情的话，就不能失掉这个机会。

但是，根据他来找你商量的内容，想要给他正确的建议或回答，有时候是一件非常困难的事情。那么要怎么做才好呢？

同事在找你商量时，通常自己都已经有了一个结论，但是这个结论是否妥当，他并不确定。所以才会找第三者商量，想要有个确认，或者想要将自己的思考或结论正当化。

所以，当同事想找你商量什么事情时，你只要设身处地地听他说就好了。绝对不能在他叙述的时候插嘴，也不能说出诸如“我觉得不是这样”之类的否定对方想法的意见。

在他说话的时候要不断地点头表示同意，鼓励他将所有的事情都讲完，这样一来，对方到底是为了什么事情而烦恼，接下来他想要怎么做，应该都会很清楚了。

如果他来找你商量夫妻问题，到了最后你了解对方是想要跟丈夫离婚，你就只要回答“那就离婚吧”；如果是来找你商量换工作的事情，那就建议他先辞掉现在的工作。

同事会因为得到的建议跟自己的结论是一样的而感到满足，并感谢愿意陪他一起商量对策的人。想要借此机会拉拢同事，就只要给同事想要的答案就可以了。

虚心向同事请教，坦诚接受他人意见

高露洁公司总裁立特先生，曾经是一位香皂推销员，他在推销过程中，常主动要求人家给他批评。当他刚开始推销香皂时，订单接得很少。他担心会失业，但他又确信产品或价格都没有问题，所以问题一定出在自己身上。每当他推销失败，他都会问商家："我不是单纯来卖香皂的，我希望能得到你的批评和指正。请您告诉我，我刚才什么地方做错了？您的经验比我丰富，事业又成功。请给我一点指正，直言无妨，请不必保留。"他的这个态度为他赢得了许多珍贵的友谊和忠告，也为他日后的飞黄腾达奠定了坚实的基础。

古人云："他山之石，可以攻玉"。无数事实证明，虚心向同事请教，坦诚接受他人意见是明智之举，也是走向成功的捷径。

一个人获得外人助力的大小，可以决定他的伟大程度。一个聪明、有所作为的人，最能利用种种方法使人自动向他提供意见，并且善于审查这些意见，从中摘取有益于自己的加以利用。反之，那些碌碌无为的人，往往不懂得征询他人的意见，即使获取了人家的意见，也不能加以正确地选择和适当地利用。

也许你常常把自己能独断独行当做一桩值得骄傲的事，而把听取他人意见当做是可耻的事情，其实这是一个莫大的谬见。当同事拿许多意见来供你参考时，正是你可以利用其意见来把事情做得更加完美的机会。如果你错过了这种机会，蒙受最大损失的，不是别人，而是你自己。

如果你希望在工作中减少失误和错误，最聪明的办法，就是虚心向身边的同事请教，多多参考他们的意见。有许多意见是同事付出极大代价而换得的经

验之谈，他既然肯让你借鉴，你又何乐而不为呢？

人无完人，即使我们的智商超群，也难免有考虑不周全的地方，他人的建议恰好就会让我们意识到不周全所在。它不仅会让我们放弃或改变可能错误的决定，还会让我们把工作完成的更加完美。

第16章 关于误解：出发点不同而已

因为你不愿自己永远被埋没，所以你才必须忍受暂时的被误解。不要因为被误解而觉得不耐烦。

误解并不等于我有恶意

在工作中，我们难免会误会同事，也可能被同事误会。

天空公司在全世界都有分支机构，是一个颇具实力的企业，职工薪水也很可观，而且还有出国学习、进修的机会。玛丽把这次跳槽视为她人生一次重要的转折，力求必得。

身着粉蓝套装的玛丽走进位于环市东路的世贸大厦，走进电梯的时候被人轻轻碰了一下，一转头，玛丽和站在她身旁的女孩同时叫出了对方的名字。

“林虹？是你？太巧了。”玛丽没想到会在这儿碰到两年没见的大学师姐。

“是啊，两年多没见了，你越来越漂亮了。”林虹看着标致的玛丽由衷地说。

“你才是呢，标准的职业女性。”玛丽打量着林虹，一身玫瑰红的连衣裙，穿得很精致。两人聊了聊大学同学的近况，又谈起各自目前的发展。玛丽吃惊地发现，林虹就在她即将应聘的天空公司设计部工作。

“真是相逢不如偶遇，看来我们俩真有缘。”

“是啊，以后还要靠师姐多多关照。”玛丽话音刚落，电梯就到了办公区。

穿过公司明亮的玻璃门，一些同事很客气地跟林虹打招呼：“林虹早。”

林虹一一回应。

林虹和玛丽是同系同专业的校友，林虹比玛丽高一届，两人无论从相貌还是专业能力都非常出色，是系里的名人，在学校时，她们彼此欣赏，关系不错。玛丽毕业时为得到广州户口进了一家大型国企，因为专业不对口，两年来她在事业上没有太大的起色，而林虹一毕业就下了海，才三年工夫已经坐上了这家跨国大公司部门经理的位置。

玛丽看得出林虹在公司有着举足轻重的地位，这么年轻就有了独立的办公室，这让玛丽羡慕中又夹杂了少许的嫉妒。不过，玛丽对自己从来都是相当自信的，她相信用不了多久，她也会成为公司的佼佼者。

不出玛丽所料，面试非常顺利，从初试到总经理的复试，玛丽凭着以前两个出色的广告策划一路顺利过关，正式成为天空广告公司设计部的一员，并被安排在林虹的手下工作。玛丽高兴极了，怎么说刚到一个新公司就有熟人总是好事。

第一天，玛丽劲头特别足，公司规定早上九点半打卡，可玛丽提前十几分钟就到了。她打扫完自己的办公室，又打开公共用的空调和热水器，希望尽快熟悉环境，给大家一个好印象。可是第一天，林虹只是领着她到各部门认了认人，收拾了一下办公室就算了事。第二天上班，林虹只是让玛丽翻看了公司的一些时尚杂志，还是没有交待工作。玛丽心里一直犯嘀咕，不过她安慰自己说：毕竟刚来嘛，总不能一口吃个胖子。谁知第三天，林虹竟交给玛丽一份文件让她打印。玛丽愣了半天没反应过来：我可是搞设计的，怎么让我打字？

就这样，一个星期过去了，林虹除了让玛丽打字、给客户倒茶外，没有安排她接触任何业务，这与玛丽最初想象的能在外企大展宏图的志向相去甚远。玛丽心里打起鼓来：林虹是知道我的能力的。

难道？莫非？林虹她迟迟不肯用我，是不是怕我对她构成威胁？她会不会防着我呢？玛丽翻来覆去地想了一夜，越想心越乱，结果睡前忘了上闹钟。第二天一睁眼，天哪！八点半。她匆匆忙忙赶到公司，却还是迟到了五分钟。

“玛丽，到我办公室来一下。”

“师姐，不要意思，我……”玛丽刚把门关上就和林虹套近乎。

林虹淡淡笑了一下，打断她说："玛丽，不用对我说'对不起'，外企迟到是没有理由可讲的，你刚来不久，希望下不为例。"

看着林虹公事公办的表情，玛丽的心一下凉了半截，还师姐呢，本来指望她能拉自己一把，现在看来不踩我就算给面子了。

玛丽脸一板，没有说一句话就转身走了出去。

一个月过去了，玛丽仍然没有接触到业务，只是帮忙打一些策划稿件和上网浏览、下载图片的杂活。按林虹的话说：从基层做起，才能了解客户的需求。什么意思?！玛丽心里越想越气，我堂堂一个学设计的本科生，干了两年的设计，现在竟让我在这里打杂！还美其名曰：培养！玛丽看林虹越来越不顺眼，跟林虹说话时也总是含沙射影。林虹好像根本没有感觉。"扮什么假正经，嫉贤妒能。"玛丽一边在心里骂着，一边心想：你越不让我干，我越要干。机会来了。玛丽看到一家礼品公司找上门来做广告，便留了个心眼，偷偷看了客户对广告的要求和初步设想。之后，玛丽花了三个通宵做了一份完整的策划书和图片设计，第二天一早就径直闯进了分公司总经理的办公室。

总经理是个四十出头的中年男人，企管出身，对广告并不特别在行，但还是认真看了玛丽的作品，并流露出赞许的目光，说："不错，玛丽，你的这个创意虽然不算成熟，但有些新意。"得到总经理的夸奖，玛丽扬了扬眉毛，总算出了一口气。

"林虹看了吗?"

"她今天外出办事，还没来得及给她。"玛丽嘴上虽这么说，心里还是酸酸的。我哪点比她差了？还得受她管制。

果然，林虹看了设计稿后提出了异议，她说："玛丽，你有这份工作热情是很好的，但是任何事情都有一个递进的过程。我本想让你熟悉公司客户的情况后再正式接手业务，不过你既然做了，那么我希望你回去将这个设计考虑得更成熟一些再交给我，我会争取将我手上现有的策划和你这份一并交给客户选择。但前提是你必须先通过我这关。"

"没问题。"玛丽毫不示弱。玛丽说什么也要争这口气。一个星期后，玛丽

把这份策划书理直气壮地交到了林虹手上。看到玛丽有些负气的样子，林虹知道个性好胜的小师妹在心里跟她树敌了，但她觉得自己问心无愧。

能说会道的玛丽很快和公司里几个特别爱扮靓的女孩熟络起来，关系大大超过了与师姐林虹大学三年多的交情。尤其是午饭时间，更是玛丽和几个女孩传播公司内部各种话题的大好时机。

一天，玛丽被林虹叫到办公室说她打字上出现了一些错误，玛丽心里很不高兴，撇着嘴，刚从林虹办公室出来就被一个女同事拉到一边："别生气啦，张敏发现了最新消息。"

做财务预算的张敏用眼神扫了扫林虹的办公室，神秘地说："昨晚，我在天河商业城看见她和总经理了，肩并肩蛮亲热的。"

女孩子们顿时兴奋起来，其实公司私下里早就流传着林虹和总经理有不清不楚的关系，不过，这些小道消息来路不明，加上总经理和林虹在公司举足轻重的地位，谁也不会傻到将此事披露出来丢了自己的饭碗。但今天不同，张敏亲眼见到了。

"不会吧?"玛丽实在不愿相信。在她的印象里，林虹一直是个清高且孤傲的女孩，在大学里就是出了名的"带刺的玫瑰"。林虹怎么能看上四十多岁带有几分平庸的总经理呢?

"嗨，说不定是偶然相遇，逛逛也没什么。"不知为什么，玛丽竟然为林虹解围，尽管工作上林虹一点也没有帮玛丽的意思，不过，一档事归一档事，做人还是要公正些的。

话音刚落，林虹推门进来，众人连忙回到各自的座位。

不管张敏所说的是真是假，玛丽心里还是很不好受，这些平时看起来热情大方的同事们，并不像她刚来时想的那么简单，以后自己为人处世真得小心点。

一个星期后，玛丽得知自己的广告策划没有被采用，气得躲在咖啡间里哭了。这份策划花了她不少心血，现在却成了毫无用处的一堆垃圾。肯定是林虹搞的鬼，总经理都说好的，怎么可能不被采用呢？看来林虹着实有些手段。

“怎么？哭鼻子啦。”林虹看到她在咖啡间里哭，特地走了过来。

“没有，感冒而已。”玛丽装作没事人的样子。

“其实，设计不被采用是很正常的，你不要太往心里去。”

“说得轻巧！人家几个通宵的心血就被你这么轻描淡写地否定？换了你试试。再说，说不定就是你在背后做了手脚呢！”玛丽愤愤地想。

“我希望你不要让过去的成绩，成为你进步的绊脚石，你的作品里有一些太自我的东西。设计当然要有自己的风格，但是过于锐气就不容易被大众所接受。不过，你是个很有才气的人，别灰心。”

玛丽从鼻子里“哼”了一声，阴阳怪气地说：“是呀，挫折总是在所难免的，像我们这样没背景的人，凡事都得靠自己，不像有的人命好，凭着一些说不出来的理由也能飞黄腾达。”

“玛丽，你这么说是什么意思?”林虹的脸色一沉。

“没什么意思，谢谢经理夸奖，我以后得多向你学习学习。”说完，玛丽甩下尴尬的林虹，转身走了出去。

其实玛丽知道自己刚才的话说重了，但她管不了那么多，先让嘴巴痛快了再说。

一个星期过去了，没事。一个月过去，还没事。出乎玛丽意料的是，林虹通知她正式接手业务，并交给他一份关于香水的广告策划业务。

看来，人还是应该厉害点。玛丽在心里偷着乐。

玛丽在与林虹的磕磕碰碰和内心较量中，业务能力日趋成熟，策划方案渐渐得到了许多客户的肯定和公司的赞赏。玛丽不得不佩服林虹的工作效率和业务能力。林虹工作中有条不紊、游刃有余，她能极好地把握客户心态，引导客户在不知不觉中接受她的策划理念，使客户的要求和策划中的艺术成分完美融合并得以应用。受林虹的影响，玛丽觉得自己的思路也越来越宽，其实，玛丽与林虹一起工作，从中学到了很多东西，这点她心知肚明。但是，玛丽总觉得林虹在有意刁难她：总把难做的活儿交给她，还爱挑她的毛病。生性好强的玛丽心里有怨气，于是，她就经常恶作剧让林虹在客户面前下不了台。

一天下午，几个女孩闲聊，张敏说：“听说林虹在高级英语班进修。”

“不会是打算出国吧?”

同事们对林虹学英语的事特别感兴趣，因为这不仅是林虹个人的问题，还关系到那个诱人的设计部经理的职位。

“出国？她怎么会舍得离开？她在这里如鱼得水，就是到国外也不见得有这样好的工作。”玛丽不相信林虹会出国。

“说不定是为了晋升呢？听说下个月美国老板要来广州视察工作，人事上也会有变动。林虹的英语原本就很好，再镀一层金，到时一准能博得老板的欢心，说不定还能提个副总经理呢!”小道消息一向灵通的张敏给大家指点迷津。

原来是这样。大家都一副大彻大悟的样子。

正巧，这时林虹把一份美国传来的文件交给玛丽整理，玛丽故意长长地“嗨”了一口气，说：“看来我也得去英语班进修，不然怎么能有机会在老美来时表现一番呢!”

旁边几个女孩子忍不住都在偷笑，林虹的脸红一阵白一阵，但她还是忍了忍，走开了。

1998 年，网络经济在中国大地上被炒得一片沸腾。美国来的 SKY 公司当然不愿在这项前沿领域里失去自己的阵地，公司里由林虹负责向以广告为生存基础的网络领域渗透。

林虹把前期工作交给了玛丽。

玛丽很不高兴，认为林虹在总公司老板来之前的节骨眼上，把她抽去做开发，纯粹是个人的打击、报复。但是玛丽的个性是既然做了就要做好。

离美国老板前来视察工作的日子越来越近，人们对公司中人事调整的事更是讳莫如深。

就在美国老板来的前一天，玛丽被总经理叫到办公室。总经理单刀直入地说：“玛丽，你觉得以你目前的能力是否能胜任设计部经理的职位?”

“总经理这么问是什么意思?”玛丽一下子愣住了。她想起同事们议论的关于林虹与总经理的事情，心想，“他莫不是在试探自己是否有野心?”

玛丽笑了笑委婉地说："您这个问题让我怎么回答呢？如果我说我能胜任，也许您会认为我轻狂；如果我说不能胜任，您也许会说我没有勇气。"玛丽低头略微沉思了一下，接着说："其实我这半年来的成绩大家有目共睹，而且近期我一直和网络广告打交道，在这一新的方向性领域中，我比公司现有的任何人都更有发言权。所以，我有信心挑战设计部主管这一职务。"

总经理满意地点了点头，说："玛丽，你少了锐气多了沉稳，难怪林虹向我力荐你。不过，你真应该感谢林虹，是她力排众议安排你去做网络广告的，她为你打下了一个很好的基础。"什么？玛丽不敢相信自己的耳朵，竟是吃了自己不少枪子、受了不少冷嘲热讽的师姐林虹推荐自己？她安排自己做网络广告是早有打算？为什么？难道真被张敏说中了，她要晋升副总经理了？

总经理看了看一脸迷惘的玛丽，继续说："林虹两个月前已经提出辞职，准备年底前往加拿大攻读大众传媒硕士。我尽力挽留她，可是她说你已经能取代她的工作，而她需要往更高层次发展才能有新的突破……所以，我和林虹考虑了很久，决定在美国总裁来中国时推荐你。"

走出总经理办公室，玛丽一口气冲到屋顶花园大哭起来，林虹的放弃与选择都给了她强烈的震动。林虹能不顾个人恩怨力荐自己，这让玛丽深感惭愧，也从心底佩服林虹。

一个月后，玛丽顺利接手了林虹的工作，公司开了一个热烈的欢送会。场面热烈而感人，女同胞们更是热泪盈眶，一副难舍难分的样子。平日的是是非非，真要分开了反倒亲如姐妹。玛丽说不准这些感情里有多少水分，不过她是真的流泪了。晚会上，玛丽几次想对林虹说点什么，都咽了下去。最后，还是林虹温和地对她说："你不用解释了，我知道你要说什么。其实，我推荐你不是私人感情，而是从公司角度考虑的，公司需要你这样的人才。"

"那你不生我的气了？"玛丽不好意思地问。

林虹坦然地笑了，说："我很生气哦，气得晚上躲在家里掉眼泪，不过后来我想通了。我把和你的摩擦当作挑战自己性格上的弱点，这样我就学会了包容，丢掉了胆怯。我想，赢得你这个朋友就等于战胜了我自己，其实，这也是

在帮助我成长。”

听着林虹的话，玛丽又一次为自己曾经的行为涨红了脸。

误会即指别人对你的看法的曲解，与你的本意不符，也可以说是一种认识上的错觉。它往往给我们带来痛苦和难堪，及早解除会使双方都轻松、舒畅。

形成误会的原因有两个方面：一是自身的言行不够谨慎，言谈行事有欠周到、细致、精明之处，致使他人不能准确地领会你的意图；二是对方的主观臆测，由于每个人不同的经历、学识、价值观、气质、心态等因素的影响，对同一件事、同一句话，不同的人会有不同的理解。

误会给我们带来痛苦、带来烦恼，甚至会产生始料不及的悲剧。所以，陷入误会的圈子后，必须调整自己，采取有效的方式予以解除，使自己与同事都尽快地轻松、舒畅起来。

要想与同事保持更为融洽的关系，消除误会是非常必要的。下面介绍九种消除误会的妙法。

1. 消除自我委屈情绪。

出现误会后，不必为自己辩解，总以为自己正确、有道理、不被理解。心中怀有委屈情绪的人，必定不愿开口向对方作解释。这种心理障碍会妨碍彼此间的交流。此时，多替对方着想，无论他是气量小也好，心胸窄也好，不了解真相也好，不理解你的一番苦心也好，都不必去计较，只要你真诚地向他表明心迹，误会便会消除。比如，你同朋友争论一个问题，当时有许多人在场。你本无意让他当众出丑，但当时不能自控，说了许多过头的话，伤了他的自尊，使他误以为你在给他难堪，使他下不了台。事后，你应真诚地向他道歉，这样才能保持友谊，不要因为怪罪对方小心眼而断绝来往。

2. 查清原因方可化解怨恨。

产生误会后，一方怒气冲冲，心里满是怨恨、敌视；一方满腹狐疑，委屈压抑，双方隔阂越陷越深，而且一谈即崩，大有新的误会接踵而来之势。此时，你需要冷静地下一番功夫内查外调，搞清楚对方的误解源于何处，否则，凭你费多少口舌，也不能解释清楚。搞不好，还会越描越黑，弄巧成拙。

3. 书信可传情。

面对一封信要比面对当事人从容得多，当面难以启齿的话在信上会坦然地表达出来。书信效果往往比当面交涉的效果更佳。但要注意，写信时措辞一定要简短、亲切、明了，切勿啰哩啰唆。语气需真挚、诚恳，充分表达自己愿意消除误会、重新和好的急切心情，表达自己至今仍铭记以往的友情，以及对对方的信赖和尊敬。

4. 行动是最好的证明。

有的误会用语言解释不清楚，那么就用行动去证实。如朋友误解你同某一异性有暧昧行为，你又说不清楚，那么，你只要与自己的爱人相依相伴、相敬如宾、亲密无间、双双出入社交场合，令他找不到破绽，谣言便会不攻自破，误解也就自然消失。再比如，知名度高的人，一般要求得到他人格外的尊重和赞扬。如果你毫无顾忌地对他批评、指责，便会被他误认为怀有嫉妒之心。尽管你尽力辩解，人家也不会相信。此时，你的唯一对策是，在今后的工作中，虚心向其求教，注意肯定人家的长处，更不与他争荣誉、争地位，在他被人攻击诽谤时，站出来讲几句公平话，这时你们的误会便可烟消云散。

5. 战胜自己的懦弱，当面说清。

产生误会的原因多种多样，但最简单、最快捷的解决方法便是当面说清。大多数人也都欢迎这种方法。有人由于懦弱，不敢当面对质，结果把问题搞得极为复杂。记住，如果有误会需要亲自向对方做解释，你一定不要找各种借口推脱，一定要克服困难，战胜自己的懦弱，当面说清。

6. 不可放过好时机。

解释缘由，消除误会，必须选择好时机。一定要考虑对方的心境、情绪等感情因素。大多可选择提干、长工资、定职称或参加婚宴等喜庆的日子，此时对方心情愉快、神经放松，胸怀也就较为宽广。抓住这个时机说明，往往能得到对方的谅解，从而重归于好。

7. 迅速解释，不推脱。

有人被误会搞得焦头烂额，总觉得心中有难处，不好启齿，结果碍于情

面，时间越拖越长，误会越陷越深，到最后形成了令人极为苦恼的结果。所以，有了误会，要迅速解释清楚，时间越长，就越被动。

8. 请领导和同事帮忙。

同事之间的误会是在工作中产生的，双方的误解涉及许多因素。个人解决可能会受到限制，从而不能明白透彻。故请领导、同事等第三者帮忙，有时是明智之举。

9. 重新聚会。

你觉得区区小误会，没必要兴师动众、大费口舌，也不便于直说，但双方在心理上又都觉得不愉快，有了生疏感。此时，你可邀请对方故地重游或聚会畅谈。在和谐、友好的气氛中，彼此心理上的距离会缩短，以往的不快也会容易消失。

寻找到弥合矛盾的方法

富兰克林是美国历史上非常具有影响力的人，年轻时，他曾在费城开了一家小印刷厂，后来被选为宾夕法尼亚州州议会的书记，这才开始了他的政治之路。

但是在某次选举期间，有位在议会中颇具分量的议员，却对富兰克林发表了一篇反对演说，而且演说中竟把富兰克林批评得一文不值。

遇到这样一个强劲对手，对年轻资浅的富兰克林来说，无疑是件棘手的事情，可是富兰克林只用了一个很简单的方法，就化解了他们之间的尴尬与矛盾。

富兰克林后来在自传中回忆说，对于这位议员的反对，他当然很不高兴，可是，这位议员是一位很有涵养的绅士，在议院里也有一定的声誉和地位，所以，他并不会用卑鄙或阿谀的方法来讨好，或企图赢得这位议员的同情或好感，他只是在事情发生之后，用一种很适当的方法来沟通而已。

富兰克林听说这位议员的藏书室里有几部名贵的绝版书，于是他写了封信

给议员表明自己希望有机会能阅读这些书籍，并诚心地请求议员能借给他。

没想到对方收到信后，立刻就把书给他送来了。

一个星期之后，富兰克林把那些书送还给议员，另外还附了一封感谢信，很诚恳地表达了自己的谢意。

在这之前，这位议员从来不跟富兰克林说话，但是自从借书之后，每当他们在议会遇见时，他便会主动上前和富兰克林握手、交谈，并且态度非常友善，还说如果需要他帮忙，他都会义不容辞。

从此，他们不仅成为了知己，彼此的友谊还一直维持下去。

富兰克林的手法很简单，中国人说的“知音难觅”、“志同道合”，都能让这个故事的寓意更加清楚。

这一步是富兰克林从政道路上，非常重要的一次跨越。他化解与这位议员冲突的方式，不是回避、讨好或委屈自己，而是寻找到弥合矛盾的共同点，而这也正是富兰克林所要给我们的启示。

不必奉承、讨好对方，也不必用争斗的方式来推倒对手。与其树立更多的敌人，倒不如寻找“化敌为友”的方法。如果你想有所成就，这就是你最佳的成功捷径。

在办公室里与同事交往离不开语言，误会的产生也大都缘于交流。同样的目的，但表达方式不同，造成的后果也大不一样。那么，为了避免误会与隔阂的产生，在办公室里说话要注意哪些事项呢？

1. 有话好好说，切忌把交谈当成辩论比赛。

在办公室里与人相处要友善，说话态度要和气，永远不能用居高临下的姿态与人谈话。虽然有时大家的意见不能够统一，但是有意见可以保留，对于那些原则性并不很强的问题，没有必要争得你死我活。如果一味好辩逞强，则会让同事对你敬而远之。

2. 当众炫耀，容易遭致嫉妒。

如果自己的专业技术过硬，如果老板非常赏识你，那么这些就能够成为你炫耀的资本了吗？无论在工作中多么有能耐，你也应该小心谨慎，强中自有强

中手，倘若哪天来了一个更加能干的同事，那你一定马上成为别人的笑料。倘若哪天老板额外给了你一笔钱，你就更不能在办公室里炫耀了，同事在一边恭喜你的同时，也在一边嫉恨你，这样容易和同事产生隔阂。

说话要分场合、要有分寸，最关键的是要得体。不卑不亢的说话态度，优雅的肢体语言，活泼俏皮的幽默，这些都属于语言的艺术。当然，拥有一份自信更为重要，懂得语言的艺术，恰恰能够帮助你更加自信。娴熟地使用这些语言艺术，你的职场生涯将会变得更成功。

第17章 关于谦虚：其实我并不是虚伪

过分的谦虚，是对自然的一种忘恩负义；相反，一种诚挚的自负却象征一个美好的伟大心灵。对骄傲的人不要谦虚，对谦虚的人不要骄傲。

不懂装懂，做事就会懵懵懂懂

有句俗话说：“秀才不怕衣服破，就怕肚子没得货。”

意思是说，只要有才学，就不怕没有出头的机会。相反，如果明明是个大草包却爱卖弄聪明，其实是最愚蠢的行为。

有个财主，大字不识得几个，却喜欢附庸风雅、卖弄学问。

这一天，他八十多岁的母亲死了，他就自行裁纸，然后请村里一位秀才帮忙题字。

秀才想了一想，于是说：“就写‘德配孟母’这四个字吧！”

“喔？‘德配孟母’是什么意思？”财主问。

秀才解释道：“孟母，就是古代孟子的母亲，因为她教子有方，所以使儿子后来成为一代圣贤。这句话的意思，就是指你的母亲也教子有方，德行和孟母一样出众啊！”

财主听了感到非常得意，回到家之后，故意拿着那四张纸，在亲友面前摇头晃脑，怡然陶醉地说：“写得真好，写得真好呀！”

不久，他将这四个字贴上，不料众人一看却哄堂大笑。

原来他把这四个字的顺序弄错了，变成“母配孟德”。

这个肚子里没有半点墨水的土财主，却不知道大家在笑些什么，甚至还板

起面孔来，责怪他们不该在灵堂前失声大笑。

在场的一位朋友于是趁机挖苦他说："你把自己的母亲许配给曹操（曹操，字孟德），这是件喜事啊！怎么不许我们笑呢？"

不懂装懂，做事就会懵懵懂懂，自以为是。运气好的时候或许还可以自欺欺人，一旦运气不好，很可能被人当成笑柄而不自知。

从这个角度来说，勇于承认自己不懂，反而是一种聪明的做法；不假装聪明的人，才是真正的聪明人。因为一个人唯有诚实面对自己不了解之处，才能让自己不断学习、不断进步。

每个人所知原本就有限，学识浅薄也并不可耻，反倒是一味卖弄自己的孤陋寡闻，那才真的会让自己颜面尽失。

虚伪的个性，是人类最要不得的缺点。一个人只有勇敢地认识并改正自己虚伪的一面，这个人才更真实可信，也有助于提高修养，不断完善人格。所以，很多时候，人们更喜欢与勇于说实话的人接近和交往。

如何掌握坦诚、真实的艺术呢？社会心理学家认为应从以下方面入手。

1. 及时掌握不同对象的心理特征、兴趣爱好以及他们的职业，采取与其相适应的社交方式。要做到这一点，不仅需要掌握一些心理学、社会学知识，也需要在社会实践中注意观察和学习。

2. 根据情景的变化，扮演不同的角色，选择最恰当的表达方法。表达方法一般有以下两种：

（1）委婉法。即当你不愿说出某件事情而又不得不说时，可以用适当的词语来暗示，用隐喻、暗喻、借喻来提示，使对方从侧面得知而又容易接受。

（2）征询法。即讲出自己的一部分意见或不讲观点，观察对方的反应或征询对方的意见。然后根据对方反应和意见决定自己的表达方法。

从同事得意的事情说起

在职场的人际交往中，如何能得到同事的喜爱，让他在与我们交往的过程

中有一种自豪和自我陶醉的感觉？那就要和同事相处的时候谦虚以待，并乐于从同事得意的事说起。

不合同事心意的称赞方式，不但不会获得同事的好感，反而还会引起同事的不悦，甚至还可能激起同事的敌对意识。

那么，要如何赞美同事呢？最重要的在于，要赞美同事自认为得意或者重要的地方。也就是说，要称赞同事心里最重要或最希望别人称赞的地方。

例如，对于时尚毫不关心也毫不在意，总是穿着老婆为他挑选的衣服，对这样的男人称赞要说："经理，你的穿着很有品味。"

他的反应可能会是有些腼腆地说："没这回事啦……"不过，这对他而言丝毫没有打动内心的效果。

相反，对于流行时尚比一般人都用心的爱美人士，你就要这么称赞他："你的打扮总是跟别人不一样。我知道喔，就算是不显眼的地方你也都用心打扮呢！这种不大对称的松垮感，不就是现在最流行的吗？"

这样一来，对方就会想："喔，原来你也注意到了呢！"因为自己感到骄傲的地方受到关注，所以会对称赞自己的人另眼相看。

对于在工作上有所接触的职业女性，你则更需要特别下功夫。

"你长得很漂亮呢"、"你今天穿的靴子很棒呢"，如此褒奖她的外表或者容貌，不见得可以打动她的心。

"昨天你和 A 公司商讨企划案时，真是厉害呢。很明显，那是一个对客户的询问与要求全部设想周到的企划案，我也上了一课呢。还有，你的品味也没话说，像是今天穿的靴子就很漂亮呢……工作能力好的女性，用知性美将原来就具备的美丽磨练得更具有光芒。"换作是这样的称赞方式，可以让她的自尊大大得到满足，而且她对你的好感和评价，也一定会大幅提升。

每个人都有自认为得意的事情，而且在他本人看来是一件值得终生纪念的事。如果你能预先打听清楚，在有意无意间，很自然地讲到他得意的地方，只要他对你没有厌恶的情绪，只要他目前没有其他不如意的刺激，在情绪正常的情况下，他一定很乐意与你交谈的。

你在说的时候当然要注意技巧，可表示敬佩，但不要过分推崇，否则不仅不会引起共鸣，反而会引起他的不安。

对于这件事情的关键，要慎重提出，加以正反两方面的阐述，使得他认为你是他的知己。到了这种境地，他自会格外高兴，自会亲自演绎，你该一面听，一面说几句表示赞赏的话，如此一来，即使他是个冷漠的人，也会变得和蔼可亲。你再利用这个机会，稍稍暗示你的意思，以试探作为第二次进攻的基点。如果对方对你素有交情，又正逢他高兴的时候，而且你的谈吐又是很容易令人接受的，那么你与他的交谈一定会取得成功的效果。

不过对方得意的事情要从哪里去探听，那就需要你另谋途径，尝试在你的朋友之中寻找与对方有交往的人，如果有的，向他探听当然是最容易的。但如能留心报纸上的新闻或其他刊物，平时多留意关于对方得意的事情，到时便可以应用。再者，随时留心交际场中的谈话，像这些时候谈到对方得意的事情，也是很平常的事。

但是必须注意，对方得意的事情，是否曾遭某种打击而消灭，如有这种情形，千万勿再提及，一旦引起对方的不快，反而对你不利。因为对方在高兴的时候，你的请求，易于接受；对方不高兴的时候，虽是极平常的请求，有时也会遭到拒绝。比如，他近来新做成一笔发财生意，你去称赞他的目光准、手腕灵，夸得他眉飞色舞，然后再乘机暗示来意，这也是好时机。诸如此类的例子很多，全在于你随时留心，善于利用。

不过当你提出请求时，第一，要看时机是否成熟；第二，说话要不卑不亢。过分显出哀求的神情，反而会引起对方藐视你的心理。你心里尽管十分着急，说话表情还是要表现得大方、自然，并且要说出为对方着想的理由来，而不是为你自己打算。

第18章 关于配合：这是需要相互的

团队可以完成单独一个人所不能完成的事业。同事之间相互配合，把智慧与力量结合起来，形成良好的协作团队，如此才能走向成功。

良好的协作离不开顺畅的沟通

现代社会，不善于沟通将失去很多机会，同时也将导致你无法与别人进行良好的协作。在工作中，你我都不是单独的个体，只有与同事保持良好的协作，才能获取自己所需要的资源，最终才能获得成功。

小李大学毕业后，看到电脑销售领域很有发展潜能，因此就找了几个比较有钱的朋友，希望得到他们的资助。那几个人看他刚毕业，没有资金又没有经验，对他想发展的领域又不熟，因此不愿意赞助，小李就向他们陈述了自己的构想，说当地人们收入水平上升，很多人想学电脑、买电脑，但是这个地区卖电脑的只有几家，而且服务不好。他将自己的计划、建议、以后的公司地址等都向他们说明白了以后，那几个人看他说的有道理，并且考虑的非常周全，就把资金借给了他。拿到了这笔钱后，他按自己的计划创办了公司，销售业务不断上升，短短几年的时间，他不但还清了借款，还把公司发展为业务规模非常大的公司。

小李的成功是沟通带来的，没有与那几个投资人有效地沟通，就不可能有他后来的成功。沟通对个人来说是重要的，它可以给自己创造机遇，可以影响他人的行动，激发他人的士气，改变他人的想法，等等。对于组织来说，它同样也是重要的。在组织中，没有沟通的话，整个组织就很难有效地运作。如果

你是一个管理者，沟通更是不容忽视。

管理者所做的每件事中都包含着沟通。注意，不是一些事情，而是每一件事！管理者没有信息就不可能做出决策，而信息往往需要通过沟通得到。一旦做出决策，又要进行沟通，否则，将没有人知道决策已经做出。最好的想法、最有创意的建议、最优秀的计划，不通过沟通都无法实施。因此，管理者需要掌握有效的沟通技巧。当然，这并不是说仅拥有好的沟通技巧就能成为成功的管理者，但是我们完全可以说，低效的沟通技巧会使管理者陷入无穷无尽的问题与困境中。

西雅图波音公司的一个部门经理有一次大发雷霆，原来他看到一份报告上有一个错字，那是个拼写错误，有人把“Believe”写成了“Beleive”。

这位经理很是精明能干，可是就有个怪毛病，他的眼睛里容不得任何一个拼写错误，所以他叫来了那个写错字的工程师。

整个走廊都听得见部门经理的声音：“你这混蛋连这么点错误都要犯，你到底读过书没有？‘E’怎么可能在‘I’的前面，记住，‘I’永远在‘E’的前面。”

可是，没过几天，那位精明的经理又发现了同样的拼写错误，而且又是出自同一人之手。这次，经理彻底被激怒了，他叫来了那个“屡教不改”的工程师，怒不可遏地冲他咆哮道：“你的耳朵长在头上了吗？为什么我说了你不听？”

那工程师很平静，说道：“你不是说‘I’永远在‘E’之前吗？”经理说：“看来你是明知故犯了。”

工程师二话没说，随手就从桌上拿起一份文件，把上面的“Boeing”字样一笔勾去，写成了“Boieng”。

这个不愉快的结局，完全是由于这位经理的沟通不佳引起的，如果他当时不那么气愤，而且采用一种心平气和的态度，可能就是另一种结果了。因此，对于管理者来说，沟通很重要，沟通的效果不仅影响自己，也会影响下属，影响整个部门的业绩。

不论你是作为一名普通员工，还是一名管理者，都要有良好的沟通能力。在沟通中，有时会出现沟通双方对语言表达理解不一致的现象，即影响沟通者对信息理解的准确性，本来发出的是这样的意思，别人得到的却是另外一种意思。这就影响了沟通的效果。因此，在沟通时，我们要采取一定的方法，来排除信息传递错误的可能。在沟通之前，一定要确定沟通的目的是什么，你想要向对方表达一种什么样的思想，想从对方那里获取什么样的信息，根据这个再采取适当的沟通方式，如口头方式、书面方式等，非语言方式也要有一定的应用，如语态、语调、姿势等。有了这样的准备后，沟通就有效多了。沟通后，应及时总结，看看自己有没有达到确定的目的，有哪些地方做得好，哪些地方做得不好，不好的应及时改正。

沟通作为一个重要的人际交往技巧和管理技巧，在日常生活中的运用非常广泛，其影响也很大。人际矛盾产生的原因，大多数都可归于“沟通不畅”，因此为了提高自己的交流能力，实现自己的理想，一定要在实践的基础上，不断提高自己的沟通能力。

配合是需要相互的

每个公司都有一些资格老的员工，他们在公司待的时间比较长，一般都为公司作出了突出的贡献，有的甚至是公司的“开国元勋”。这些人面对新来的同事，在心理上总有一些优越感，并且常常把这种优越感表现在工作中。

赵强经过十年的不懈努力，终于从一名出纳爬到了公司财务部经理的位子上，享受着优厚的薪水和福利待遇。赵强是公司的老员工，论资历，公司很少有人能在他之上，这就让他养成了自以为是、目中无人的不良习惯。

随着公司的不断发展壮大，公司陆陆续续招聘了一批新人，财务部也招聘了一个名牌财经大学毕业的高材生。为了让新员工尽快适应工作岗位，公司要求老员工要尽量帮助新员工。在新员工到来的时候，身为财务部经理的赵强，

表示要做好带头示范作用。

但在实际工作中，赵强并没有像自己所说的那样去做。他不但摆老员工的架子，对新员工颐指气使，还想方设法给这位新员工设置工作障碍，排挤他。经过暗中观察，赵强发现这位新员工年纪轻轻，性格柔弱内向。经过一番合计，赵强对他制订了“全面遏制”计划，尽量不让他接触核心业务，甚至连电脑也不让他碰，还美其名曰：“专人专用”。

这让新员工十分气愤，但他还是忍辱负重，在工作上仍一丝不苟、精益求精。

由于赵强自以为是、目空一切，结果，他的工作出现了一次重大失误，使公司受到严重损失，老板给赵强施加压力，让那位新进员工参与全面的“纠错”工作。

慢慢地，老板越来越重用这位新员工，而赵强则被边缘化了。

现实生活中，像赵强这样的员工确实很多，他们在公司有新人加入后，喜欢摆老员工的架子，认为自己资格老，便经常指使新员工。有的人让新员工端茶倒水、打扫办公室、干一些劳累工作；有的人还动不动就训斥新员工，给他们讲自己辉煌的过去，炫耀自己如何过五关斩六将，并且对新员工的工作进行胡乱指导；有的人为了保住自己的地位，对新员工进行压制，甚至是打击。这种现象在公司里造成非常恶劣的影响，对公司的健康成长极为不利，而老板对于这样的现象也是深恶痛绝的。

资历老不一定是能力强，现在这个社会是凭实力说话的，能者上庸者下，没有哪位老板愿意用钱养一个资历老但对企业没有任何价值的老员工。

其实，摆老员工架子是一种浅薄的表现。资历老并不代表比别人优秀，比别人能干。这样做只能使新员工更加厌恶你、反对你、排挤你。虽然他们嘴上不说，但心里一定对你非常怨恨，只要逮住机会，绝不会放过你。

很多老员工的心里，论资排辈的思想根深蒂固，他们觉得有资历就有说话和指挥别人的权力，其实这是非常错误的，要改正这种错误可以采用下面两种方法。

1. 排除特权思想，摆正自己的位置。

摆架子其实是一种潜意识的特权思想：我是老员工，对公司贡献比你大，我就要获得比你更多的权力和尊重。这种特权思想让老员工目中无人，但最终也让他们栽了跟斗。作为老员工，只要摆正自己的位置，平等对待同事，在工作中相互配合，一定会成为同事拥戴的“老大哥”。

2. 抛弃资历观念，及时给自己充电。

资历不是能力，不能靠资历吃饭。身为公司的老员工，要与公司的发展同步走，不断给自己充电，提升自身的能力和水平。如果能这样，那就不用为显示自己、保住自己的位子而去摆架子压制新员工了。

第19章 关于成见：不妨从另外一个角度去看

成功的第一个条件就是虚心，对自己的一切敝帚自珍的成见，只要同真理冲突，就要愿意放弃。

将心比心，就不会伤透脑筋

人生旅途中，我们难免会遇到形形色色的人。这些人中，有的跟我们一拍即合，有的却和我们格格不入。

和那些格格不入的人相处，你需要的是将心比心，而不是伤脑筋思考有一天要还以颜色。

在工作中，不管遇到什么样的同事，我们也都应该保持一贯的平和态度，没有必要为了任何人改变自己待人接物的格调。

培根说过：“一个人如果对待陌生人亲切而有礼貌，那他一定是一位识时务且富有同情心的好人，他的心常和别人联系在一起，而不是孤立的。”

有位名叫哥德思的年轻人，创办了一份妇女杂志，但是，只要是稍有名气的作家，都不愿意帮这份小杂志撰写文章。

其中，有位著名的作家亚尔考德女士，她的作品在当时非常受欢迎。但是，不久之后，这位女作家却和哥德思成了莫逆之交。

很多人都问哥德思，究竟是用什么方法争取到亚尔考德女士的支持？

原来，哥德思经过调查后知道，这位女作家非常热心于慈善事业，于是他就从参与慈善事业着手，慢慢地与她建立交情。

不久，哥德思邀她写文章，为表示诚意，还以一百美元捐赠为代价换取一

篇文章，以此来帮助她的慈善事业。

其实，哥德思只是把稿费的名称换了一下，而这个赞助慈善工作的名义，不仅让亚尔考德女士感到十分亲切，也让她慢慢地对哥德思和他的杂志产生了好感。

哥德思的杂志因为有了亚尔考德女士的支持，终于渐渐有了知名度。

人与人之间要拉近距离，真的要花点心思，不管是从相同的经历来亲近，还是以投其所好的方式拉进距离，在人际关系的经营上，本来就需要花费许多心思，才能从中获得更多的协助和机会。

说服力并不取决于是否能言善辩，而决定于能否说出适时、适当的言辞。

对于说服对象，需要了解的内容主要包括以下几方面：

1. 了解对方的性格。

性格是指一个人在对人对事的态度和行为方式上所表现出来的心理特点。我们知道，不同性格的人，对接受他人意见的方式和敏感程度是不一样的。所以，在说服对方之前，如果掌握了对方的性格特征，就可以进行有针对性的工作。

2. 了解对方的优点和长处。

每个人都有自己的优点和长处，而你在说服对方之前，如果了解对方的优点和兴趣，那么与他的沟通就会变得容易很多，而且容易在一些观点上达成共识。另外，如果你选择的话题是他所感兴趣或擅长的方面，那么在用道理说服对方的时候，则很容易被对方理解。除此之外，你可以将对方的长处或优点作为说服他的一个有利条件，这样最能引起其兴趣，从而达到说服的目的。

3. 了解对方的兴趣。

每个人都有自己的兴趣爱好，有人喜欢绘画，有人喜欢音乐，还有人喜欢下棋、养鸟、集邮、书法、写作等，如果你能从这里入手，就很容易打开对方的“话匣子”。找到彼此的兴趣点之后，再对其进行说服，便较容易达到说服的目的。

4. 了解对方的真实意图。

在说服别人的时候，如果对方过于坚持自己的想法，很难被说服的时候，可以分析一下对方这么坚持的原因。一个人坚持一种想法，绝不是盲目的，他必定有自己的理由。而如果对方只坚持自己的观点，却又不说明原因，这可能是有苦说不出。这时如果你能深入他的内心，了解他的苦衷，就很容易对症下药地说服他。

5. 了解对方当时的情绪。

人的情绪会有起伏，而影响情绪的因素主要有：一是谈话前对方因其他事所造成的情绪波动仍在起作用；二是谈话当时对方的注意力正集中在其他地方；三是对说服者的看法和态度。所以，你在开始说服前，要了解对方当时的思想动态和情绪，这对说服的成败是非常重要的。

只要找到正确的切入点，就算是对你有成见的人，也会因为这个小小的共同点而变得和你亲近起来，同时，你也将获得他的支援。

接纳别人，赞美别人

在职场上，有那么一些人，对其他同事的新创意总是不假思索地予以否定，“一定不可以啦”、“上面不会接受的”，或者“我们以前也曾试过，还不是弄得一团糟”等。这种人给同事的印象总是性情浮躁、做事武断、内心虚伪、待人刻薄；这种人最遭人烦，也最没人缘，在工作中常常得不到同事的帮助。

沈阳机床厂的车床工胡强，技术一流，也能吃苦，深得老板的青睐。可是，在工友中，他并不是一个受欢迎的人。因为他动不动就会说“不可能”、“你错了”这样的话，惹得工友们都不愿与他交往。

有一次，一位工友对大家说：“我发现了一种方法，可以大大提高工作效率……”还没等他说完，胡强就插上了话：“不可能，我都想了很多方法，都没有成功!”那位工友听了很不服气，就和他辩论起来，最后两人吵了起来，严重影响了车间的工作。结果，那位工友的办法还真不错，最后被老板采纳并

在全厂推广使用，而胡强则被老板狠狠地批评了一顿，工友们从此更不愿理他了。

胡强要能力有能力，要技术有技术，按理说应该很受同事的尊重，可他却成了厂里的“孤家寡人”，被大家孤立起来。其原因就是他太自以为是，太爱否定别人。

否定别人以肯定自己，这是那些自私者惯用的手段，这些人往往有一定的特长甚至权威，由于害怕别人超过自己，取代自己的地位，他们总是用一种极端的方法打压和否定别人。几乎在每个企业里，都有许多这样的人，凡是别人的提议，他根本不予分析，便马上加以否定。他们往往认为，无论别人的提议或者创意有多大的优点，只要加以否定，就可以显示出自己的高明。

如果你是一个惯于否定他人的人，那么你会将自己渐渐地推向孤立无援的境地。你的否定，从一方面讲，打击了他人的积极性；从另一方面讲，也使他人更加讨厌你。

在职场上，你的一味否定，不仅伤害了同事，同时也伤害了你自己。在你的不断否定下，同事不但不会再与你共同分享他们的智慧，而且他们还会躲避你，甚至孤立你，因为他们知道你不会给他们任何帮助。与此同时，因为你对同事的否定，也使同事在潜意识里对你产生否定的欲望，因而当你有什么新的提议和创意或干出什么成绩的时候，被你否定过的同事也同样以否定来对待你。

罗宾森在《下决心的过程》一书中说过一段富有启发性的话：

“人，有时会很自然地改变自己的想法，但是如果有人说他错了，他就会恼火，更加固执己见。人，有时也会毫无根据地形成自己的想法，但是如果有人不同意他的想法，那反而会使他全心全意地去维护自己的想法。不是那些想法本身有多么珍贵，而是他的自尊心受到了威胁……”

有一些企业员工经常瞧不起身边的同事，并经常用否定的态度来对待身边的人。我们已经知道这种做法是非常错误的，会对自己产生长远而深刻的不良影响，但这种错误也不是无法改正的。改正这种错误的方法有以下两种：

1. 学会肯定他人。

其实，别人的许多创意都是非常有价值的。当一个有价值的创意出现的时候，如果你否定了它，你将会失去一次极好的学习和提高的机会。如果这个创意最终被证明是可行的、有价值的，那么同事会嘲笑你，会对你嗤之以鼻，把你视为一个不可合作的人。这样一来，你势必会成为一个孤家寡人，这对你的工作来说是非常危险的。

2. 开阔心胸。

有许多人轻易地就否定了别人，是因为他们心胸太狭隘、太自私，不愿意看到别人比自己强、比自己能干。只要别人有好的想法或干出一定成绩，他就习惯性地给予否定。所以，只有用自己宽广的胸怀去接纳别人、赞美别人，你才更容易在事业上获得同事的帮助，从而走向成功。

第20章 关于轻视：我只是想让你少走弯路

伟大的人不会滥用他们的优点。尽管他们看到了自己超过别人的地方，但他们不会因此就轻视他人。

让同事感到被重视

在实际工作中，每个同事都有自己的优点，都有值得他人学习的长处，承认同事的重要性，并表达由衷的赞美，就能够化解许多冲突和紧张。

要让同事有被重视的感觉，最关键也是最根本的一点，就是对他的谈话表现出很感兴趣的样子。

交谈中需相互交换意见，才能顺利进行。应在坦诚交谈并表示了解后，才陈述自己的意见。倘若不遵守这个原则，可能会造成各说各话的情形，以至于谈话不投机，不利于人际关系的培养。然而，我们常因热衷于谈话而忽略了这原则。虽然完全没有恶意要抢先，却会发生打断对方讲话的情形。比方说，对方正在提问题时，你打岔说：“是啊，我也正想提这点呢。”或者对方反问之际，你连忙矢口否认：“不！不!”

像这样的谈话方式，最容易引起对方不满。应等候对方说完，再正式提出自己的意见才是。在表达本人看法前，必须用心体会言谈之间的真实含义。

在工作上普遍受人欢迎的人，多是能了解倾听技巧的人。老王是某公司的领导，他就是因善于倾听而人缘极佳。例如，星期一上班时，他看到职员晒黑了，便自然地做出挥网球拍的动作，两人的话匣子就此打开。刚开始时，对方可能会不好意思而客气地说：“其实我昨天收获不错。”不时还会露出得意的表

示。如果职员是个钓鱼迷，你倾听之后，回答的话要寓含鼓励，不妨说“现在钓鱼不简单吧”、“一天能钓上一条草鱼就不错啦”等，即使对方成绩不理想也不会难为情。因为这无疑是暗示对方，现在天气不佳，你能钓上一条，可称得上是高手了。

由于他是如此善解人意，大多数同事都乐于找他谈话，他不但不厌烦，还会给予精神上的支持，难怪会大受欢迎。他就是以倾听来增进与同事之间的亲密感。

让对方感到自己很重要，这其中的关键就是要让他对自己的“高见”畅所欲言，然而，中途打断别人的谈话，这是许多人最容易犯的错误。由于想早点听到结论，不耐烦对方絮絮叨叨说明状况或理由，所以往往中途打断对方的谈话，发表自己的意见。对于这种做法，没有人会觉得可以接受，相反，对方会觉得你不屑跟他交流。所以，尽量克制自己不要打断别人的话题。这也是向对方表达你很重视他的见解的关键。

我们敬爱的周恩来总理之所以为亿万人赞颂，其中很突出的一条就是，他听别人讲话的态度极其认真，不论对方职位高低、年龄大小，都同等对待。对此，美国一位外交官曾评价道：“凡是被他亲切会见过的人，几乎都不会忘记他。他身上焕发出一种吸引人的力量，长得英俊固然是一部分原因，但是，使人获得第一印象的是他的眼睛，你会感到他全神贯注于你，他会记住你和你说的每一句话。这是一种使人一见之下顿感亲切的罕有天赋。”我们要以周恩来总理为榜样，完善自己在这方面的形象。概括地说，应该做到以下几点：

1. 全神贯注地听别人讲话。眼睛注视着说话的人，脑子里要撇开其他的事情，将注意力完全集中在别人谈话的内容上。

2. 耐心地倾听。不要轻易地打断别人的谈话，不要因对方叙述平淡而漫不经心，也不要在别人结结巴巴讲不清时，流露出烦躁和责怪的神情，更不要在别人讲不同意见时，听不下去，而进行反驳或争吵。

3. 有响应地听。通过点头、微笑、手势、体态、语言等做出积极的反应，以鼓励对方完整地说出他的意思。

如果你希望别人喜欢你，那你就要尊重别人，让对方感觉自己是位重要人物，满足他们的成就感。

用友善的态度来指出同事的错误

在职场上，每天都要与身边的同事接触，而与人为善是身在职场的你所应具备的一种积极的、有意义的行为。它可以为自己创造一个宽松和谐的人际环境，使自己有一个发展创造力的自由天地，并享受到一种发自内心的快乐。

职场交往就如同自己照镜子，你对别人做出什么样的举动，别人也便以同样的方式来回应你。对别人友善，别人便也会对你心生好感。

现实生活中，有些人不讨人喜欢，甚至四面楚歌，主要原因不是大家故意和他们过不去，而是他们在与人相处时总是自以为是，对别人百般挑剔，随意指责，故意制造矛盾。“不能有察于己，常是错交好运的原因。”著名管理大师松下幸之助这样说道。只有处处与人为善，严以责己，宽以待人，才能建立与人和睦相处的基础。在很多时候，你怎么对待别人，别人就会怎么对待你。这就教育我们，要待人如待己。

周五下午的天气很冷，厂里的销售员小陈跑业务回来，来到办公室想要喝口热水，一看热水瓶是空的。小陈跳了起来，直奔楼下锅炉房。管理员正若无其事地边吹口哨边铲煤添煤。小陈破口大骂，一口气骂了六七分钟，最后实在找不到什么骂人的词句，才放慢了速度。这时候，管理员站直身体，转过头来，脸上露出开朗的微笑。他用一种充满镇静与自制力的声调说道：“呀，你今天似乎有点激动啊!”

小陈面前的这个人是一位文盲，有这样那样的缺点，但他却在这场战斗中打败了小陈这样一位拥有本科文凭的知识分子。

小陈非常沮丧，甚至恨这位管理员恨得咬牙切齿。但是没用，回到办公室后，他好好反省了一下，觉得唯一的办法就是向那个人道歉。小陈又回到了锅炉旁。这下轮到那位管理员吃惊了：“你有什么事?”小陈说：“我来向你道歉，

不管怎么说，我不该开口骂你。”“刚才我并没有听见你的话。况且你这么做，只是泄泄私愤，对你这个人我并无恶感。”小陈听了这话非常感动，两人就那么站着，一口气聊了一个多小时。从那以后，两人居然成了好朋友。

小陈在被管理员的冷静话语说得无地自容的时候，他并不是毫无耐心，继续吵。相反地，他反省了自己的行为，并向管理员道了歉，最终两个人成了好朋友。如果小陈不及时反省，依然谩骂，那么两个人势必会反目成仇，这样对谁都没有好处。

“人非圣贤，孰能无过?”别人在工作上出现了一个小错误，完全没有必要一争到底，给人难堪。用友善的方式对待他人的小失误，你就充分做到了尊重他人，别人也自然不会对你冷漠无情，如此你的路便会越走越宽。

可见，善待他人是我们在寻求成功的过程中应该遵守的一条基本准则。在当今这样一个需要合作的社会中，人与人之间更是一种相互帮助的关系。我们善待别人、帮助别人，才能建立和谐友好的人际关系，从而获得他人的愉快合作。正如孟子所说：“君子莫大乎与人为善。”

第21章 关于炫耀：心里高兴的外在表现

不炫耀自己本领的人才是真正有本领的人。天下最悲哀的人莫过于自身没有足以炫耀的优点，却以令人生厌的自大、自夸来自以为是地炫耀。

那是我心中难掩的兴奋

适当地表现自己是可以的，但表现得过于抢风头，只会给自己带来难堪。在职场上，在与同事或老板相处和交往的时候，要多注意别人的感受，不要只顾自己风光，只有低调处世，给足别人面子，你才能真正赢得别人的赞赏和好感。

公司里通常有这样三类人群。第一类，只肯做不肯说；第二类，不肯做只会说；第三类，既肯做又能说。为什么要固执地等待老板放下身段，来殷殷垂询你的精辟见解或光辉业绩呢？该“秀”的时候一定不要客气，而且要“秀”得精彩。

在工作中，妮娜就是个表现高手。她的方案不一定是最具创意的，但是她的演绎方式却每次都能让人耳目一新。即使最后中选的不一定是她的方案，老板也一定会让她参与，往往最后她能抢得项目的最出彩部分，论功行赏的时候，她得到的也都是头一份。要知道，哪家的大公司不是 MBA、名校毕业生一大把，要成为真正出类拔萃的一个，不是三五年就能熬出头的。要尽快脱颖而出，当然得另辟蹊径来展示你的与众不同。要让老板知道你勤奋工作，并不一定要在办公室苦干到 9、10 点钟。或许可以试试在夜里 12 点或清晨 6 点给老板发封重要的邮件，没有人会询问你当时在哪里，之前是

否一直在工作。

如果在老板和同事面前过于抢风头，不给其他同事任何的表现机会，你就会遭到同事的嫉恨，使自己陷入尴尬的境地。

刚进入泰安第一建筑公司的姚世双，为了给老板和同事留下深刻印象，处处积极地表现自己。他整天想着向老板靠近，只要有事情，不管大小，总要积极地去汇报。在同事面前，他总说自己学问有多深、能力多强，说在上大学的时候，自己学习是多么好，老师是多么器重他，同学是多么敬佩他；以前在某某单位时，自己干出了多么辉煌的成绩。刚开始，同事还认真地听他说。后来，大家对于他的表现都很反感，觉得他太爱表现自己了。

有一次，老板问大家："有一项难度比较大的工作，谁愿意去干?"他一看机会来了，就抢先向老板说："我能干好。"有几个比较优秀的同事都能胜任，可他这么一抢，弄得大家心里都不痛快。

在人的潜意识中，"枪打出头鸟"的事时有发生，聪明的人除非确有必要，否则绝不会做那个"出头鸟"。

更重要的是，当面对和自己有实际利益冲突的人和事时，如果过分地表现，会使自己卷入晋升之争。晋升的规则是淘汰制，通过不断淘汰来实现金字塔式的职位结构。过早地卷入这种竞争中，就意味着可能要过早地遭到淘汰。

那么，怎么做才是最合适的呢?

1. 学会分享。

分享是一种美德，是一种获得他人帮助和尊敬的有效方法。当你学会分享的时候，你就不会去抢别人的风头，甚至会把属于自己的风头谦虚地让给别人。你会认为，只表现自己，而不顾别人感受的行为是可耻的，因为这种风光是建立在别人的痛苦之上。

2. 学会尊重。

常抢别人的风头是对别人的不尊重。如果你不尊重别人，别人也会轻视你，对你不屑一顾。

别让他人相形见绌

在日常交谈中表现自我的时候，需要有谦谦君子的心态，学会安抚他人的心灵，不要使对方产生相形见绌的感觉。

一位女士的宝贝女儿，从哈佛毕业之后，在特区一家金融机构供职，每月数万港元薪水。这位女士当然相当自豪，她面对亲朋好友时，言必称女儿的风光，语必道女儿的薪俸。偶然被女儿发觉，女儿就极力制止母亲，说总夸自己的女儿，突出自家好，人家会有什么感觉，不要因此伤害了人家。

女儿的话在情在理。可见在叙述自我时，要防止过分突出自己，切勿使别人心理失衡，产生不快，以至影响了相互间的关系。

有位朋友，讲了这样一个故事：

说有两位较好的女友，甲靓，乙平平。她们一起去参加舞会，舞场上的许多男士频频与甲共舞，却在不知不觉中冷落了乙。甲下意识地感觉到不妥，于是推脱身体不适，奉劝朋友们邀请乙，男士们尊重了奉告，乙被男士们卷入了舞池，乙的快乐是不言而喻的。

甲以友情为重，不想女友被忽视，于是机智采取一种平衡手段，使乙的心灵得到抚慰，这必将使她们的友谊更深一层。

英格丽·褒曼在获得了两届奥斯卡最佳女主角后，又因在《东方快车谋杀案》中的精湛演技获得最佳女配角奖。然而她领奖时，一再称赞与她角逐最佳女配角奖的弗沦汀娜·克蒂斯，并认为真正应该获奖的是这位落选者，她由衷地说：“原谅我，弗沦汀娜，我事先并没有打算获奖。”

褒曼作为获奖者，没有喋喋不休地叙述自己的成就与辉煌，而是对自己的对手推崇备至，极力维护了对手落选的面子。无论谁是这位对手，都会十分感激褒曼，并认定她是倾心的朋友。一个人能够在获得荣誉的时刻，如此善待竞争对手，如此与对手贴心，实在是一种文明典雅的风度。

以上故事告诉我们，在工作中，为了维护良好的人际关系，你的一言一行

都要为同事的感受着想，学会安抚同事的心灵，不要使同事产生相形见绌的感觉。

在生活中，经常看到一些人大谈自己的得意之事，这是不好的。对方不仅不会认为你是了不起的，你反而还会被对方认为是不成熟的人，所以，尽可能不要过分陈述自己的得意之事。

然而，每个人都想被认为好，被评价得高一点。明知不可以谈得意之事，但却情不自禁地大谈特谈，这是人性中比较麻烦的一面。所以完全不谈得意之事当然不可能，但同样是谈得意之事，不妨注意一下谈话的方式。

在交往谈话中需要注意的是，至少在别人未谈得意事之前，自己也不要谈。也就是说，单方面大谈得意之事不妥，聪明的人会先煽动对方，使对方发表得意之事，然后若无其事地穿插自己的得意之事。如此一来，既表现了自己，也不会让对方有相形见绌的感觉。

第22章 关于含蓄：并不是含沙射影

忠言未必一定要逆耳，保持平和的语气和心境，旁敲侧击、巧用暗示，往往效果更佳。

不该说的话不说，不该让人知道的事不要让人知道

中国有句有古话：“成人之美，不送人之恶。”凡是成人之美的话，诸如激励人心、善意的忠告等都是受人欢迎和尊重的。反之，如果在与人谈话中，不但不成人之美，反而拆别人台，揭别人短，使人家的兴致成为泡影，损人利已，那就注定要引起他人的反感，不利于人际交往。

在职场上，同事是工作伙伴，我们不可能要求他们像兄弟姐妹一样包容和体谅自己。很多时候，与同事最好保持一种平等、礼貌的友好关系。作为职场中人应该知道，有些话不该说，有些事情也不该让别人知道。

1. 关于薪酬待遇。

在现代企业里，薪酬保密几乎是通行的做法。有的企业明令禁止职员互相打听收入或公开自己的工资，有的甚至要求职员在相关工资保密条款的协议上签字。虽说工资必须保密，可是总有些消息灵通人士暗地里吹风，某某这个月涨工资啦，销售部的人均收入是其他部门的好几倍啦等。这些敏感问题，当然能引起众人极大的兴趣，口口相传，渐渐地，有些人的工资收入就成了公开的秘密。

也许有人会问，消息灵通人士的消息可靠吗？其实，尽管一般单位严禁个人公开自己的收入，但有些人还是很善于下“套子”，看似无意、实则有意地

去刺探情报。例如，一些同事经常一起吃午饭，有人就会说：“哎呀，我这个月的工资怎么少了几百块，是不是单位效益滑坡了?”不够聪明的人就会纷纷地往套子里跳，一边讨论单位的效益问题，一边不小心地漏了口风。再看那个引发话题的人，只笑不语。

一般来说，单位要求工资保密，是经过深思熟虑的，可是各种小道消息的流传，把原有的平衡和秩序都打乱了。知道了别人的收入，就会忍不住在心里打起小算盘：“我干得比他多，凭什么挣得比他少?”由于种种限制，他们能做的，只有暗地里处处挤兑嫉妒对象。有些人受了排挤，却不明缘由，长此以往，同事关系会越来越复杂。

关于薪酬的小道消息为何如此禁而不绝？原因种种，其一是不患寡而患不均；其二是都有强烈的好奇心，越是藏着掖着，就越要弄个清清楚楚！

其实，在职场中，工资保密的好处有很多，如加工资了，不用请同事们吃饭、唱歌；犯了错被扣工资，没有其他人知道；挣得少的，不会被同情的目光所笼罩；挣得多的，没有被同事当做冤大头。既然这样，何必还要传这样的小道消息呢?

2. 关于内部变动。

大凡单位里有机构、人事方面的变动，不可能不传出小道消息。正式的决定还没出炉，漫天飞舞的各式版本已把人搅得云里雾里。高管任免、机构重组、减员调动，件件关系到个人的切身利益，怎能不关心、不猜测呢?

“我可只告诉你一个人”，这句话真是太耳熟了。连小孩子都知道，一旦谁说出一个秘密，就不要幻想它不被传播。职员在没弄清事实真相时，往往会按照自己的理解加以诠释。

为了避免小道消息伤害职场环境，一方面每个职场中人都需要自律，三缄其口；另一方面，每个单位的管理层都应及时、真诚地开口说话，与其让谣言止于智者，不如让谣言止于公开。

3. 关于各种隐私。

自己的隐私被当做小道消息四处流传，自己与同事议论别人的隐私……作

为职场中人，恐怕或多或少都有过这样的经历。隐私的杀伤力极大，研究表明，竞争越激烈的企业，隐私越盛行，因为总有人能从给别人泼脏水中获益。

隐私本身是一个相对而言的概念，同一件事情在一个环境中是无伤大雅的小事，换一个环境则有可能非常敏感。以下列举的，都属于自我隐私范畴，需要善加保护的：家庭背景、与某人是亲人或者有朋友关系、与单位上层的某些人有较深的渊源、一些与众不同的思想、与上司的私交、与传统和环境相悖的生活方式以及自身的某些历史记录等。

同时还应注意其他方面，如，即使是私下，也不要在单位范围内无论是办公室、洗手间还是走廊谈论私生活；除非已经离开了某家单位，才可以和从前的同事做交心的朋友；说话一定要谨慎，工作中的机密必须守口如瓶等。

4. 应对策略和底线。

（1）远离闲谈。

无论谈论的话题多么有趣，闲谈都是终结职业生涯的致命武器。什么是有用的，什么是没用的，一定要分清楚，辛勤工作的成绩，可能会因几句闲谈而抵销掉。

（2）学会闭嘴。

让人觉得你很懂事、知分寸，最好的办法就是知道什么时候该闭嘴。参与讨论当然是件好事，但如果总是在说些过时或者提过的事情，那还不如什么都不说，讨论的时候最好让人感觉像是在分析别人说的话，而且无论何时，都切忌对同事大声吼叫。

（3）坚决说“不”。

对待特别喜欢打听别人隐私的同事要“有礼有节”，不想说的坚决说“不”。须知“隔墙有耳”，打小报告的人正在寻找材料好去告密，自己的吐露为他的溜须拍马正好提供了素材。

避免自吹自擂

人们最感兴趣的就是谈论自己的事情，对于那些与自己毫不相关的事情，

多数人会觉得索然无味。对你来说最有趣的事情，可能很难引起别人的共鸣，甚至还会让人觉得可笑。年轻的母亲会热情地对人说：“我的宝宝会叫‘妈妈’了。”她这时的心情是很高兴的，可是，旁人听了会和她一样高兴吗？这是很清楚的。所以，在你看来充满喜悦的事，别人不一定会有同感。

在与人交谈中，许多人总将自己放在主要位置，自始至终一人独唱主角戏，喋喋不休地炫耀自己，滔滔不绝地诉说自己的故事。这样不但不能表现自己的交谈口才，反而令人生厌。

我的一位朋友小王曾经遇到这样一位爱表现口才的人——某公关公司的一位女经理。有次小王与她洽谈业务。这个女总经理长得蛮漂亮，业务做得也不错，经常在海峡两岸跑。可是当她话匣子一打开，就滔滔不绝，如黄河决堤，一发不可收拾。小王亦是口才高手，但想插几句话，却始终苦无机会。这位女总经理兴致高昂地叙述她两岸的公关事业是如何蓬勃，小王则两手在餐桌上玩弄着吸管，心中觉得十分无趣。

这位女公关总经理过多的“单口相声”没能达到交流思想和增进感情的效果，相反，她却尝到了唱独角戏的苦果。她完全没有顾及到听者的反应。其实，现实生活中人人皆对自己的经历和所做的事情怀有莫大的兴趣，人们最高兴的也莫过于对他人谈论这些事情。但过分地谈论这些，往往会使听者失去兴趣。竭力忘记你自己，不要老是谈你个人的事情，这是使对方高兴并乐于与你交谈下去的最好方法。你以充满同情和热忱的心去倾听他的叙述，这样一定会给对方留下很好的印象，并且他会热情欢迎你，热情接待你。

在与他人交谈时，和他人较真或与人争辩等，都不是明智的表现。但最不明智的就是在别人面前夸张自己，在一切不利于自己的行为中，再也没有比张扬自己更愚笨的了。例如，你对别人说：“他们的那次纠纷，如果不是我给他们解决，不知要弄成什么样呢！你们要知道，他们不把任何人放在眼里的，不过当着我的面，就不敢妄动了。”即使这次纠纷，的确因为你的排解而得到解决，可是你只说一句“当时我恰巧在场，就替他们排解了”的话，不是更使人敬佩？这一件值得称赞的事情被人发觉后，人们自然会崇敬你的，但如果你自

己夸张地叙述出来，所得到的效果恰恰相反，人们自然会认为你在自吹自擂，不但不会敬佩你，反而会轻视你。

爱自我夸大的人，是找不到好朋友的，因为他自视甚高，鄙视一切，不大理会别人的意见，只会自己吹牛。他一心只想找那些奉承和听从他的朋友。他常自以为是最有本领的人，你自己若是具有真实本领，那些赞美你的话应该出自别人的口，自吹自擂，其结果是自己丢脸面。凡是有修养的人，必定不会随便说及自己，更不会夸张自己，他们很明白，个人的事业行为，在旁人看来是清清楚楚的，不要自己去说，人们自会清楚。

懂得笼络别人的人，不仅不应自吹自擂，而且还要想方设法抬高对方。

请你不必自我捶擂，与其自己夸张，不如表示谦逊。自己捧自己，决不能捧得太高，也不能夸大自己事业的重要性。纵使间接为自己吹擂，那些平日崇敬你的人，听了这些话也会觉得不高兴。一件足以向人夸耀的事情，自己不吹擂时，别人还会来称颂，自己说了，人家反而瞧不起你。

总之，在职场中，与同事相处要与人为善，不自吹自擂，善于倾听同事的建议，发现同事的长处，而不是沉浸在自以为是中，只看到自己，却忽视了同事。如此，很难与同事培养融洽的人际关系。

第23章 关于刻薄：只是对你的要求高一点

容许别人有行动和判断的自由，对不同于自己或传统观点的见解，要虚心接受。

巧妙应对刻薄之人

公司内的同事或者学生时代的朋友要举办聚会，总有一两个人会回复“可以去的话就去”这般模棱两可的回答。

如果只是一次那还好，但如果总是这样的话，那么这种人就不值得信赖了。更有甚者，最初提议的人最后却落跑，这更证明了这个人不但薄情，而且根本没有把你这个人当回事。

中学时期的同班同学甲，分别十年后打电话给乙。甲在深圳、乙在成都工作，他们两人都已经结婚了。

在聊得正起劲的时候，甲突然说：“对了，好久没有办同学会了，我也想见见你呢。”

乙回答：“是啊，好久没办了呢。”甲便说：“那么就来办吧。我马上联络丙，他就在我们深圳华侨城工作，对同学们的情况也很清楚，也有空闲。我会和他一起打点。”

之后过了三个月，就在乙已经忘了这回事儿时，同学会的邀请函来了。虽不怎么特别想见昔日同学，但因为前一阵子和甲谈论过此事，于是便决定参加了。

当乙风尘仆仆地到了深圳，赶到同学会的会场，却不见甲的身影。

找到了主办人丙，问他怎么没有看到甲，却听他说：“因为甲提议，所以就决定办同学会了，但是甲却说要和家人去马来西亚旅行，不能出席。”

实际上像这样提出要办聚会的人最后却落跑的例子，还是相当多的。像这般没有责任感、做事草率的人，就不要轻易相信他。即使你相信他了，也要附带条件，比如说让他负起责任，这样应该就行了。

如果遇到表示聚会“能去就去”的人，会令主办人相当困扰。例如订餐时需要确定人数，主办人还真的会伤脑筋要不要将他列入参加的人数当中。

总是以“能去就去”这类方式回答的人，到底是什么样的人呢？

一种是薄情的人。比方说同学聚会，有的人是从大老远的地方赶来，千方百计都要参加，相对之下，这样的人则是满不在乎地以“能去就去”这类方式回答。另外还有不想花钱的人，也会以这样的方式回答。

那么，经常以这样的方式回应的人，应该如何应对才好？那就是一开始就不要将他列入人数当中，或者坚持请他清楚地回答要参加还是不参加。也许可以以会费制的方式将他列入人数当中，如果届时缺席了，还是要向他收取费用。这样一来，下次再有类似的聚会，他应该就会认真回答了。基本上这类型的人是薄情且小气的，一旦知道事后还是会被要求缴费，那么只要他回复要出席，就一定会出席。

怀着同情心去批评别人

与人共事，不可能那么一帆风顺，总会有别人出错，需要你提出批评指示的时候。这时，你若批评指正不当，不仅不会达到目的，弄不好还会产生负面作用。

有一个爱好摄影的人，拿了一些他自己的摄影作品去拜访一位摄影家，请他批评指正。摄影家把他的作品看了一遍，很热心地告诉他哪一张曝光时间长了一些，哪一张光圈小了一些，哪一张取景需要变换角度……当这位摄影家正在指正的时候，那人总是找一番理由来为自己辩护，不是说当时天气不佳，就

是说取景时找不到合适的立足之地等。当那个摄影爱好者走了以后，摄影家觉得既好气又好笑。他说：“我真傻，何必说那么多的话呢。”其实这种结果是完全能想像得到的，现在的有些青年人就不愿意虚心接受批评。

几年前，史密斯先生的侄女约瑟芬离开她在美国加州的家，到纽约去做史密斯先生的秘书，那时她才 19 岁，刚高中毕业，对于商业常识和生意上的事一点儿也不了解。然而，她待人做事却颇为老练。有一段时间，她经常犯一些错误。有一次，史密斯先生真想批评她几句，但再一想，她年纪轻，阅历浅，不可太苛求，于是改用和颜悦色的方法对她说：“现在你做错了事，自然是难免的，我在你这个年纪的时候，做的错事比你多得多，所以我相信将来随着年龄的增长你一定会增长才干的，现在你照着这样做不是好多了吗?”先承认自己有错，然后再指出别人的错误，令人易接受。

人们做了错事，只有他自己主动告诉你时，才会坦白地承认错误；但如果是你主动指出他的错误，那么他一定找出种种理由加以辩解。你可以在周围的朋友或家人中试试看，无论是小疏忽或大错误，没有几个人能在别人指出后立即坦率地、不为自己辩解地承认错误。所以，批评他人时，一定要讲究方法，态度也要诚恳。

喜欢直言直语的人一般都具有正义倾向的性格，言语的杀伤力也很强，所以有时候这种人会被别人利用，被人鼓励去揭发某事的不公。不管成效如何，这种人总要成为牺牲品，因为成效好，鼓励你的人坐享成果，你分享不到多少；成效不好，你必然成为别人的眼中钉、首要的报复对象。

某甲是一公司中的中级职员，他的心地是公认的“好”，可是一直升不了职，而和他同年龄或同时进公司的同事，不是外调独当一面，就是成了他的顶头上司。另外，别人虽然都称赞他“好”，可他的朋友并不多，不但下了班没有应酬，在公司里也常独来独往，好像不太受欢迎的样子。其实某甲能力并不差，也有相当好的观察能力和分析能力，问题是他说话太直，总是直言直语，不加修饰，于是直接影响了他的人际关系。

当然，直言直语是人性中一种很值得大家珍惜的特质，因为唯有这种直言

直语的人，才能让是非得以分明，让人的相处变得简单、不复杂。只是在现实社会里，直言直语却是人际关系中的致命伤，因为喜欢直言直语的人说话时通常只看到现象或问题，也常只考虑到自己一吐为快，而不去考虑旁人的立场、观念和能否接受。他的话可能一派胡言，但也有可能鞭辟入里。一派胡言的直言直语对方明知，却又不好发作，只好闷在心里；鞭辟入里的直言直语恐怕就让对方怀恨在心。所以，直言直语不论对人还是对事，都会让人受不了，从而影响了人际关系。

直言直语是一把伤人伤己的双面利刃，而不是披荆斩棘的开山刀。有这种直言个性的人应切实注意以下几点：

1. 对人方面，少直言指陈他人处事的不当，或纠正他人性格上的弱点，这不是爱之深责之切，而是在和他人过意不去。而且，你的直言直语也不会产生多少效用，因为每个人都有一个内心堡垒，你的直言直语恰好把他的堡垒攻破，他当然不会高兴。因此，能不讲就不要讲，要讲就委婉地讲，点到为止，他如果不听，那是他的事。

2. 对事方面，少去批评其中的不当。事是人计划的、人做的，因此批评事也就等于批评了人，所谓“对事不对人”，这只是说说而已。更多的事实证明，直言直语只会给自己带来麻烦。

第24章 关于武断：都是经验惹的祸

马克·吐温说：“声音不能证明什么。母鸡只产下一只蛋，却往往大声啼叫，好像产了一个小行星。”人到了成熟之年，应摆脱轻浮，锻炼出稳定的理智。

在工作中自省，在自省中适应

对于进入职场多年、有丰富工作经验、却又没有晋升机会的人来说，很难处理的问题就是如何面对后来者居上，他们因此而需要的心理调整期与适应期也会长得多。

面对曾经当过自己下属和同事的人当了上司，即使他们依然像以前一样尊重自己，一般人在心理上还是很难适应。由于自身工作时间较长，工作经验丰富，因此在自己眼里，原来的下属和同事始终是经验不足的后辈，即使自己无心与他们有权力之争，也会有这样的想法：他们凭什么坐上这个位置。这种想法会直接导致自己从心底轻视已经成为上司的原下属和同事。

此外，怎样与已经成为上司的下属和同事相处也变成了问题，如何调整相处方式，对双方来说都是一种挑战。

如果已经成为上司的下属和同事性情比较温和，依然尊重老上司和老同事，那么双方可能很快就会找到新的相处方式。但如果偏偏已经成为上司的下属和同事是权力欲较重、需要下属绝对服从的人，那么他就不会因为新下属曾经当过自己的上司和同事而妥协，相反他会在新下属面前树立自己的威信，从而以这种方式提醒双方的关系已经发生了改变。

选择离开肯定是最简单的方法，但多年的努力可能就因为离开而白费，虽然离开也可能因此就有了新的机会。但是在现实中，很多人都没有离开的条件，比如依赖这份工作养家糊口的人，遇到这种情况就不得不忍气吞声，叹息职场的险恶，同时也失去了工作热情。

其实，大可不必如此，还有一种办法，就是面对现实，好好自省，调整思维方式和工作方式，以适应新的领导方式。切忌去想为什么原来的下属和同事年纪轻轻就坐上了自己熬了多年都坐不上的职位；也切忌去想原下属和同事的能力与水平够不够；更切忌尝试到上一级领导那里表达自己的不满，因为原下属和同事的被提拔有可能与更高层领导的权力分配是直接相关的。相反，应该去想一想是自己哪些方面做得不够好；是否是自己的能力和水平有欠缺。如果原来的下属和同事确实表现得很优秀，那么还有什么可以值得埋怨的呢？在职场中，升升降降是很平常的事情。古话说得好：“三十年河东，三十年河西”，世界上没有永远一成不变的事情，要是对上司的位置感兴趣，那么，最有效的方法是反省自己，努力做好自己的工作。

武断是因为思考得太少

做人应该随时保持着开阔的心胸，不要肤浅地骤下结论，要让自己以更包容的心、更多元的观点来看待周遭的一切。

纽约《太阳时报》主笔丹诺先生在读稿时，常常喜欢把自己认为重要的句子用红笔勾出，以提醒排校人员“切勿将它遗漏”。

但是有一天，一位年轻校对员偶然读到一段文字，也是被人用红笔勾出的，上面大致是说：“本报读者雷维特先生送给我们一个很大的苹果，在那通红美丽的皮上露出一排白色的字，仔细一看，原来是我们主笔的名字。这真是一个人工栽培的奇迹！试想，一个完整无缺的苹果皮上，怎样会露出这样整齐光泽的字迹来呢？我们在惊奇之余，多方猜测，始终不明白这些奇迹是怎样出现在苹果上的。”

那个年轻的校对员是一个知识丰富的人，他读了这段文字不禁好笑起来。因为他知道这些苹果皮上的字迹是怎么出现的，只要趁苹果还呈青色时，用纸剪成字形贴在上面，等苹果发育红时，将纸揭去，这根本是个小朋友的恶作剧而已。

所以，这位年轻的校对员心想，这段文字如果登出来，必将被人讥笑，说他们的主笔竟会愚笨至此，连这样一点小“魔术”也会“多方猜测，始终不明……”因此，他便大胆地将这段文字删掉了。

第二天一早，主笔丹诺先生看了报纸，立刻气呼呼地走来，向他问道：“昨天原稿中有一篇我用红笔勾出的关于‘奇异苹果’的文章，为何不见登出?”

那位校对员诚恳惶恐地把他的理由说明后，丹诺先生立刻十分诚挚和蔼地说：“原来如此！是我错了，我向你道歉，你做得十分正确，以后只要有确切可靠的理由，即使我已用红笔勾出，你仍不妨自行取舍。”

作家肯尼斯曾经说过：“如果你能从别人的角度多想想，你就不难找到妥善处理问题的方法。”

只要你能用别人的“视界”去看问题，那么你的人生字典里，就很少会出现“棘手问题”这四个字。

人在面对新事物的时候，经常未加反复推敲，就妄自根据过去类似的经验，对眼前事物做出自认为正确的判断。

但是，因为受到这种先入为主的观念影响，我们常常也会失去很多机会，包括尝试一件看起来不怎么样，实际上可能会很有趣的事物，包括好好了解一个外貌平凡，却有过人之处的新朋友，这都是因为我们太相信自己的经验、太自以为是的缘故。

当你在与别人进行沟通的时候，应多为别人留一点空间，也为自己多留一些可能。无论是对人对事，都不要肤浅地骤下结论。

第25章 关于挑剔：只不过是想做得更完美

自尊而轻人，自信且自满，就是对自己关门，拒绝吸取外面宝贵的经验教训；也就是对朋友关门，拒绝朋友们批评和贡献意见。

办公室的“牛”脾气要不得

在生活中喜欢发“牛”脾气，不善于控制自己情绪的人，别人总会避而远之；在工作中，也有许多人因为自己的“牛”脾气而错过了晋升和加薪的机会。

心理学讲：情绪是指人们对客观事物的态度的体验，是由客观事物是否满足人的需要而产生的一种心理状态。对于企业的员工来说，主要是指在其从事职业活动时所产生的心理状态。如果说心理活动是人的内心世界，那么，情绪就是这个内心世界的“窗口”。

情绪可以划分为积极情绪和消极情绪两种形式。积极情绪是指那些对人的行为产生促进和推进作用的情绪，如兴奋、愉悦、高兴等；相反，凡是对人的行为具有消极、阻碍作用的情绪，都是消极情绪，“牛”脾气是消极情绪的典型表现。

积极的情绪能鼓舞人心，提高人的积极性，充实人的体力和精力，使人感觉到世界的美好，激励人们勇敢地面对困难。消极的情绪却会使人感到颓废，会抑制人的能力，削弱人的精力和体力，甚至令人产生厌恶周围一切事物的心理，有这种心理状态的人往往神志不清、不知所措。据此，我们应该努力克制不良情绪，力求保持乐观的积极情绪。

如何有效地控制自己的情绪，从而保持积极乐观的情绪呢？这里简单地介绍几种方法。

1. 情绪转移法。

暂时避开不良刺激，把注意力和兴趣转移到另一件事物上去，从而减轻不良情绪对自己的冲击力。尽量将情绪转移到你所感兴趣的事情上来，以减少心理创伤，同时，有利于情绪的及时稳定。

2. 合理的发泄情绪。

这是排解不良情绪的一种积极的方式。它要求在适当的场合、用恰当的方式来解除心中消极的情绪。你可以找个合适的地方大哭一场，使自己极度悲痛的情绪得到释放；也可以向亲戚、朋友诉说自己的委屈；还可以高声叫喊、放歌……方法不一而足，其目的只有一个：使郁积已久的怒气和其他不愉快的情绪得到充分的发泄，从而改变内心消极的情绪状态。

3. 积极的自我暗示和激励。

这些都是通过理智来控制不良情绪的方法。自我暗示就是当消极情绪即将出现的时候，反复提醒自己，用“冷静些”、“别紧张”等语句来告诫和约束自己。自我激励是一种调动积极性的方法，是一种积极的心理状态，它可以激发人的内在潜力，开发人的智力，可以用“失败是成功之母”、“退一步海阔天空”等警句来激励和鞭笞自己，使自己从不良的情绪中走出来。

4. 进行心理换位。

心理换位就是，在心理上与他人互换角色、位置，站到对方的角度去思考和认识问题，也就是俗话说的“将心比心”。通过心理换位，有利于解开自己思想上的疙瘩，防止不良情绪的产生，以及可以消除已经产生的消极情绪。

乱发脾气是懦弱无能的最好诠释。如果无法很好地控制自己的情绪，不妨试试以上四种方法。能够控制自己情绪的人，才更有机会成功！

微笑，打开成功之门的钥匙

现实工作中，一个人对你满面冰霜、横眉冷对；另一个人对你面带笑容，

温暖如春，他们同时向你请教一个工作上的问题，你更欢迎哪一个？当然是后者，你会毫不犹豫地对他知无不言、言无不尽。而对前者，恐怕就恰恰相反了。

伸手不打笑脸人，多以微笑待人就能赢得友谊、理解和发展，化干戈为玉帛。没有人喜欢挨耳光，也没有人会拒好意于千里之外。在单位与同事相处时，多给人笑脸，给人留下乐观、微笑的印象，你的办公室生存就成功了一半。

大卫·史汀生是美国一家小有名气的公司总裁，他还十分年轻，并且几乎具备了成功男人应该具备的所有优点。他有明确的人生目标，有不断克服困难、超越自己和别人的毅力与信心；他大步流星、雷厉风行、办事干脆利索、从不拖沓；他的嗓音深沉圆润，讲话切中要害；他总是显得雄心勃勃，富于朝气。他对于生活的认真与投入是有口皆碑的，而且，他对于同事也很真诚，讲求公平，与他深交的人都为拥有这样一个好朋友而自豪。

但初次见到他的人却对他少有好感。这令熟知他的人大为吃惊。为什么呢？仔细观察后才发现，原来他几乎没有笑容。

他深沉严峻的脸上永远是炯炯的双目，紧闭的嘴唇和紧咬的牙关。即便在轻松的社交场合也是如此。他在舞池中优美的舞姿几乎令所有的女士动心，但却很少有人同他跳舞。公司的女员工见了他更是如同虎豹，男员工对他的支持与认同也不是很多。而事实上他只是缺少了一样东西，一样足以致命的东西——一副动人的、微笑的面孔。

因为微笑代表一种宽容、一种接纳，它缩短了彼此的距离，使人与人之间心心相通。喜欢微笑面对他人的人，往往更容易走进对方的内心。难怪有人说微笑是成功者的先锋。在办公室人际交往中，微笑更是一把员工打开自己人气的钥匙，少了它，纵使你工作上有不俗的表现，也很难打开成功之门。

下面是一家小型电脑公司的经理所讲述的如何为一个很难填补的缺额找到适当人选的案例。

“我为了替公司找一个电脑博士几乎伤透脑筋，最后我找到一个非常好的

人选。那人刚刚从名牌大学毕业，几次电话交谈后，我知道还有几家公司也希望他去，而且都比我的公司大，比我的公司有名。我心想他不会选择我的公司，当他表示接受这份工作时，我真的是非常高兴也非常意外。他开始上班后，我问他：‘为什么放弃其他更优厚的条件而选择我们公司？’他停了一下，然后说：‘我想是因为其他公司的经理在电话里是冷冰冰的，商业味很重，那使我觉得好像只是另一次生意上的往来而已。但你的声音，听起来似乎你真的希望我能成为公司的一员。我甚至似乎可以看到，电话的那一边，你正在微笑着与我交谈。你可以相信，我在听电话的时候也是笑着的。’”

的确，如果说行动比语言更具有力量，那么微笑就是无声的行动，它所表示的是：“我很满意你。你使我快乐。我很高兴见到你。”笑容是结束说话的最佳“句号”。

“你希望别人高兴地来见你，你就必须高兴地会见别人。”这是一位行政单位的秘书的经验之谈。他说他所属的办公室主任只要是见到上司总会微笑着打招呼、点头，上司也以同样的态度回敬他。可一回到自己的科室，他对下属便很冷淡、很严厉，从不露笑脸，这样他也就得不到同仁们的微笑与拥护了。

对人微笑是一种文明的表现，它显示出一种力量、涵养和暗示。一个刚刚学会保持微笑的员工说：“自从我开始坚持对同事微笑之后，起初大家非常迷惑、惊异，后来就是欣喜、赞许，两个月来，我得到的快乐比过去一年中得到的满足感与成就感还要多。现在，我已养成了微笑的习惯，而且我发现人人都对我微笑，过去冷若冰霜的人，现在也热情友好起来。上周单位搞民主评议，我几乎获得了全票，这是我参加工作这么多年来从未有过的大喜事！”

办公室里，微笑的力量是惊人的。有微笑面孔的人，就会有希望。因为一个人的笑容就是他好意的信使，他的笑容可以照亮所有看到它的人。没有人喜欢帮助那些整天皱着眉头、愁容满面的人，更不会去信任他们。而对于那些受到上司、同事、客户或家庭压力的员工，一个笑容就能帮助他们了解一切都是有希望的。只要忙着、工作着，你就不能不微笑，特别是在办公室，保持笑容会让你减少一些意料之外的麻烦。

第26章 关于诚信：为了忠实于自己和别人

人格的真正魅力是真诚的自我表露。当一个人对别人不会有一丝欺骗的时候，魅力就随之而来。

谎言是要花成本来维护的

谎言就如同漂亮的肥皂泡，终究是会破灭的。而且这个泡泡越大，就越容易破裂，不管你如何精心地维护它，这个谎言的肥皂泡都不可能长久。

有些人说起谎话来，面不改色心不跳，煞有介事般娓娓道来，好像跟真的似的。毫无疑问，这样的谎言是经过其深思熟虑的。为了把这个谎言维持下去，他得千方百计地去堵塞谎言中的漏洞，谎言编得越大，自然容易出现的漏洞就越多，需要修补的地方也越多，其结果往往是堵了这里，那里又裂开了，堵的地方越多，裂开的地方也越多。到最后，终于堵无可堵，修无可修，于是，谎言就被戳穿了。

谎言是要花成本来维护的，哪怕是小小的谎言也会花费你太多的成本，而且，谎言编得越大，维护谎言的成本就越高。与其花费大的代价去维护谎言，不如从一开始就强制自己不要撒谎。

不要撒谎，当然就得有诚信。而要在别人心目中留下一个诚信的形象，必须从点点滴滴的诚信开始，当诚信累积到一定的程度，你的诚信形象才能留在对方的心中。但一个诚实的形象，却只需要一句谎话就能将其摧毁。因此，树立诚信的形象极不容易，而破坏这个形象却是相当容易的。

富兰克林认为，良好和谐的人际关系应当由诚实来造就，而不是依靠欺骗

的手段。

树立诚信的形象，首先要懂得用自己的诚恳赢得人心。每个人都渴望得到真诚，人际关系是相互的，只要你诚恳地对待别人，你就能赢得别人的诚恳相待。

林肯是美国历史上最得民心的一位总统，他没有什么背景，只是一名修鞋匠的儿子，只是一个穷律师，他的外表也不十分出色，但是他却用诚恳和真心打动了每一个人。

诚恳会让交往的双方站在平等的位置上，交往自然就能更融洽，他们彼此也更容易成为朋友。诚恳地坦白自己的负面或私事，就容易让对方在感情上找到平衡，感受到你对他的信赖，他自然也会对你产生一种信赖感，这将有助于双方建立良久稳定的人际关系。

有些人企图以谎话取得别人的信任，而且大多数人都认为说谎话没有什么大不了，几乎没有人是真正的绝对诚实的，但朋友之间切不可相互欺骗。朋友之间交往，应该敢于说真话，让对方知道自己是为他的利益考虑的，朋友才能为你的诚实所感动，并从心灵深处喜欢你，同样，回报你的也将是他的真话和实话。

或许你是为了保住面子，为了显示你自己的能力、财力，而向对方做出你近乎没有把握的承诺；或许你一直信誉良好，但可能就会因为这一次的谎言而使你信誉尽失；或许说谎能获得暂时的利益，但是谎言一旦被识破，倒霉的还是说谎者自己。

与人交往，说话必须诚实，不夸大自我，也不轻视他人。更不能胡编乱造、无中生有。这是一个人建立人脉的基本准则。

谎言会使人失去人格，使人失去信用，因此也会使人失去朋友，甚至连亲人也会对其抱有防范之心。一个人一旦习惯在人前说谎，那么他将渐渐地脱离人际关系。

富兰克林说过：“老实人，敢讲真话的人，归根到底，于人有利，于自己也不吃亏。”说真话可以帮助自己跨越人生旅途上的坎坷，获得他人的真心帮

助，最终赢得成功；说真话能赢得他人的信任，一旦有了信任，就容易获得支持和帮助，就容易建立起良好的人脉。

至诚的外表和虔诚的行为，会缩短与他人之间的距离，同时自己也多了一份自然纯真之美。

“空头支票”开不得

“言而无信，不知其可。”一个人的诚实与信誉是他获得良好的职场人际关系的基础，也是其走向成功的必备条件。这就要求我们在职场中，对别人做出的承诺一定要兑现，否则的话，便会在同事的心目中成为一个不讲信用的人，从而也会令自己在职场中举步维艰。

某财经学院的会计系主任郑永利，有一次，在学校进行职称考评时，他向本系的青年教师许诺说要让他们中 2/3 的人评上中级职称。但当他向学校申报时却出了问题，由于名额有限，学校压缩了他们系的晋级名额。他据理力争，跑得腿酸，说得口干，还是无法解决问题。他又不愿意把实际情况告诉系里的教师，只对他们说：“没问题，我既然答应了，一定会做到。”

最后，学校公布了职称评定的情况，他们系的老师大失所望，私下里把他骂得一钱不值，甚至有人当面对他说：“郑主任，我的中级职称呢？你答应的呀！”

从此，他在系里威信扫地，开展工作都非常困难。

“你的承诺和欠别人的一样重要。”这是人们的普遍心理。所以，当你要应承别人某一件事情时，一定要谨慎从事，三思而行。

当对方没有得到你的承诺时，他不会心存希望，更不会毫无价值地等待，自然也不会有失望的惨痛。相反，你若是承诺了，无疑是在他心里播种下了希望，此时，他可能一心指望你的承诺能得以兑现，结果你的失信毁灭了他已经制定的美好计划，他对你的失望和愤恨之情就可想而知了。如此一来，你的形象就会大打折扣，别人因你失信于人而不再相信你，也不愿再与你共事，不愿

再与你打交道，那么，你只能孤军奋战。

在工作中，有些人高估自己，经常不负责地许下各种承诺，却不能兑现，结果给同事留下恶劣的印象。如果承诺同事某件事，就必须办到，倘若你办不到或不愿去办，那么就不要答应别人。

因此，卓越员工一定要懂得不轻易许诺的重要性，避免出现“言而无信”的后果，并且一旦许诺，就必须要全力以赴地去兑现。当然，在职场中，可能会遇到一些比较棘手的问题，这就需要卓越员工按以下方式去做：

1. 对把握性不大的事情，可采取弹性的承诺。

如果你对办成事情的把握不大，就应该把话说得灵活一些，使之有回旋的余地。例如，使用“尽力而为”、“尽最大努力”、“尽可能”等有较大灵活性的字眼。这种承诺能够在事情有变化时而不至于把自己逼入死胡同。

2. 对时间周期比较长的事情，可采取延缓性承诺。

人们常说“夜长梦多”。有些事情，当时的情况认准了，可是由于时间长了，情况会发生变化。那么，当你承诺时可以采用延缓时间的办法，即把兑现承诺结果的时间说长一点，给自己留有为实现承诺创造条件的余地。例如，员工要求老板给自己加薪，老板可以这么说：“要是年终结算公司经济效益好，可以给你晋升一级工资。”用“年终结算”一词表示实现承诺时间的延缓，显得既留有余地，又入情入理。

3. 对不是自己所能独立完成的事情，应采取隐含前提条件的承诺。

如果你所要的承诺不能自己单独完成，还需要别人帮忙，那么你在承诺中可带一定的限制条件。例如，你承诺帮同事办理家属户口的问题，这涉及到公安部门和国家有关政策，你不妨这样说：“如果以后公安部门办理相关手续，而且你家属的条件又符合有关政策，我一定会帮你办好。”这里就用“公安部门办理”、“符合有关政策”等对承诺的内容作了必要的限制，既见自己的诚意，又话语灵活，具有分寸，还向对方暗示了自己的难处，真是一石三鸟。

第27章 关于狭隘：只是想得不够多

要求别人宽恕自己过失的人，自己也应当有这样的胸怀，这才合乎情理。

接纳更多意见，才不会一厢情愿

除非你也能附和其他人的意见，否则，你也应该有雅量，能够接受别人和你不同的意见。

有个娇生惯养的公子，从小读书读成了个书呆子。

一天早上，他对家里的丫鬟说：“你昨天夜里梦见我了吗?”

丫鬟摇了摇头，回答说：“没有。”

公子听了非常生气，大声斥责道：“我在梦里明明看见你的，你也对着我打了声招呼，为什么你还要抵赖呢?”

谁知这个不识相的丫鬟打死也不承认，公子越想越生气，干脆跑去向母亲告状：“这个丫鬟真不诚实，我昨天明明梦见了她，她却嘴硬，一直说没有在梦里见到我！你说是不是应该给她一点教训，好让她以后再也不敢睁眼说瞎话?”

在我们生活中，频频上演着这类一厢情愿的事件。

有的人一旦爱上了一个人，便会时时刻刻注意对方，并深深以为对方一定也偷偷喜欢自己。

有的人觉得眼前的食物是世界顶级的美食佳肴，就认为别人也一定同样喜欢。若是其他人有不同的意见，就是“不领他的情”、“不给他面子”，甚至是“不懂欣赏”、“没品位”。

这样一厢情愿的结果，往往会令自己与别人都感到万分痛苦。

如果你老是认定别人“应该要”支持你的想法，那肯定是因为你从来不曾试着去替人家着想。

无论你的意愿如何，反对意见总是在所难免。你的每一个观点，都会有与之不同甚至完全对立的意见。关于这一问题，美国前总统林肯在白宫一次谈话中曾说过：“……如果要我读一遍针对我的各种指责，那我还不如辞职算了，更不用说逐一做出相应的辩解。我在凭借自己的知识和能力而尽力工作，而且将始终不渝。如果事实证明我是正确的，那些反对意见便会不攻自破；如果事实最后证明我是错的，那么即使有十个天使起誓说我是正确的，也将无济于事。”

当你遇到反对意见时，你可以发展新的思想，提高自我价值，这是你可以采用的最为有效的办法。

除此之外，为了冲破需求赞许心理的束缚，你还可以采用下面的方式与同事沟通。

1. 在答复反对意见时，以“你”开头。

不要为自己辩解，仅仅回答说：“你以为我的观点不对，所以你有些恼火。”这样将有助于你认识到，表示不赞同的是他，而不是你。在任何时候都可以用“你”字开头的办法，只要运用得当，就会取得意想不到的效果。在讲话时，你一定要克制以“我”字开头的习惯做法，因为那样会将自己置于被动辩解的地位，或者会修正自己刚刚说过的话，以求他人接受。

2. 直截了当地提出自己的看法。

如果你认为某个人企图通过不给予赞许来支配你的思想，不要为了求得他的赞许便含糊其辞、言不由衷，应该直截了当地向他大声说：“通常我不会改变观点，你要是不同意，那只有随你便了。”或者可以说：“我猜你是想让我改变我刚才所说的话。”提出自己的看法这一行动本身有助于你控制自己的思想和行为。

3. 别人如果提出有利于你的意见，尽管你可能不大欣赏，也还是应该表示感谢。

感谢便消除了任何寻求赞许的因素。例如，你丈夫说你太害羞，他不喜欢你这样。不要因此就努力通过行动而使他满意，只要谢谢他给你指出这一问题就足够了。这样一来，就不存在寻求他赞许的问题了。

4. 你可以主动寻求反对意见，同时努力使自己不因此而烦恼。

选择一个提出不同意见的人，正视他的反对意见，沉着而冷静地坚持自己的观点。你可以对自己说：早已预料到了这种“反对”，他完全可以有他自己的看法，这与你实在没有任何关系。通过寻求，而不是回避反对意见，你将逐步掌握有效应对反对意见的各种方法。

5. 你可以逐步学会不理睬反对意见，根本不要理会那些企图通过指责来支配你的人。

每个人都有各自的喜好和习惯，也都有不同的立场与角度，别人不是你，怎么可能会和你有同样的感觉？

你也会经常沉溺在自己的感觉里，而忽略了身边人的感受吗？试着打开自己的心灵，多多去接纳他人的不同意见吧！在这当中，你或许会发现一些自己从未想过的看待世界的新角度。

分享成功的荣耀不会失去什么

工作中常有这种独占荣耀的事情发生，这也成为许多同事摔跟斗的原因。

奇正公司销售部的员工虽然都很能干，但销售部的总体业绩一直不理想。好几个人都曾试图使这个部门走上正轨，但均以失败告终。后来，刘兵担任了该部门的经理，在刘兵的管理下，奇迹出现了，不管他做什么都会马上产生影响，同事的热忱和活力被充分激发出来，销售部变得极有效率，销售业绩也步步攀升。

一天，刘兵在一家餐厅遇到一位女同事。同事说：“你们部真是蒸蒸日上，看你们这一季度完成那么高的销售额，真让人难以置信!”刘兵在女同事的奉承下变得飘飘然起来：“是啊，在我接管以前，这家公司就没有一个真正的销

售部。”

刘兵的话在公司里迅速传开了，没过多长时间销售部的同事就都知道了。随后，销售部失去了往日的激情，销售业绩也直线下降。刘兵虽然竭尽全力地挽回颓势，但下属员工再也不像以前那样支持他了。几个月后，刘兵调到了其他部门。

如果你像上述刘兵那样，把同事的功劳占为己有，必定会因遭到同事的嫉恨而导致失败。所以作为上司，不要以为部属在自己的部门、自己的协助下取得的成绩应该归自己所有；而部属也不要因为自己在干具体工作，兢兢业业，便自命劳苦功高。不要忘了，成绩是团队共同努力的结果，没有大家的同心协力，任何工作都很难成功完成。对集体中的每个人来说，分享成功的荣耀是不会使自己失去什么的，相反还会使自己获得其他同事的敬重，而独占功劳却会令自己的成功黯然失色，还会使你失去人心。

得失无挂于心、进退自如的人，必定是慷慨而又谦虚的人，他们懂得与人合作，懂得与人分享成果，因而他们当然更容易获得别人的好感。

当你在工作和事业上小有成就时，这当然是值得庆幸之事，你也应当为自己高兴。但是有一点，如果这一成绩的取得是大家集体的功劳，或者离不开他人的帮助，那你千万别独占功劳，否则他人会觉得你好大喜功，抢占了他人的功劳；如果某项成绩的取得确实是你个人的努力，那么应该值得高兴，而且他人也会向你祝贺。

有一位先生很有精力，他是一家出版社的编辑，并担任下属的一个杂志的主编。平时在单位里上上下下关系都不错，而且他还很有才气，工作之余经常写点东西。有一次，他主编的杂志在一次评选中获了大奖，他感到十分荣耀，逢人便提自己的努力与成就。同事们当然也向他祝贺。但过了不久，他就失去了往日的笑容，他发现单位的同事，包括他的上司和下属，似乎都有意无意地和他过不去，并回避着他。

在该案例中，他犯了“独享荣耀”的错误，就事论事，这份杂志之所以能得奖，主编贡献当然很大，但这也离不开其他同事的努力，他们当然也应分享

这份荣誉。同事们不会认为某个人才是唯一的功臣，相反，会认为自己“没有功劳也有苦劳”。你如果独享荣耀，当然会引起别人不舒服，尤其是他的上司，更会因此而产生一种不安全感，害怕失去权力。所以，当你获得荣耀时，即使是凭你一己之力得来的成果，也不可独占功劳。让那些属于同一部门，曾经协助过你的同事一起分享这份荣耀。

别担心你所做出的努力会被别人遗忘，因为你的所作所为在你的同事眼中清清楚楚，如果自己一味卖弄、夸耀，反而会落得邀功之嫌。当然同事也会觉得你十分无趣，达不到双赢的目的。

相反地，如果大大方方地与人分享功劳，一方面可以做个顺水人情；另一方面同事也会认为你很懂得搞好人际关系。可是与人分享成果时，必须做得干脆利索，不可矫揉造作，更不可对同事抱着“施恩”的态度，或希望下次有机会讨回这份人情。

别独占荣耀，就是不要威胁到同事的地位和利益，不要侵占同事的生存空间。因为你的荣耀会让同事变得暗淡，产生一种危机感，而你的感谢、分享、谦卑，正好给同事吃下一颗定心丸，使他们对你放心，从而尊重你。

1. 感谢。

感谢同事的鼓励、支持和协作，不要认为成功全部是自己的功劳。尤其要感谢上司，感谢他的提拔、指导、授权。如果同事的协助有限，上司也没起多大的作用，你也有必要感谢他们，这样做虽然有些虚伪，但却可以让你避免成为众矢之的。我们常见许多获奖的人都要感谢很多人，其实就是这个道理。这种“口惠而实不至”的感谢，虽然缺乏“实质”上的意义，但听到的人心里都会很舒服，也就不会妒忌你了。

2. 分享。

分享是一种做人的智慧，别人倒也不是要分你一杯羹，但是你主动地与人分享却能让别人有受尊重的感觉。如果你的荣耀事实上是众人鼎力协助取得的，那么你更不应该忘记这一点。分享有很多种方式，可以是精神上的，也可以是物质上的分享。

3. 谦卑。

人经常一有了荣耀就自我膨胀，这种心情是可以理解的，但身边的人却因此要忍受你的嚣张气焰，却又不敢出声，因为你风头正盛。可是慢慢地，他们会在工作上有意无意地给你制造一些小麻烦，不与你合作，让你碰钉子。因此，有了荣耀，要更谦卑。要做到谦卑，就要注意以下两点：

（1）对人要客气，荣耀越高，头越要低。

（2）别总把你的荣耀挂在嘴上，其实，你的荣耀大家早已知道，不提也罢。

宽容别人的过激言行

如果你能为对方着想，知道对方不顺利，当他言行过激对你发脾气时，你不但不生气，反而还能劝慰对方，对方肯定会敬佩你的涵养。原因是对方会被你的宽容与大度所震撼。

退一步海阔天空，忍一时风平浪静。忍耐对于年轻人来说，是磨练自己意志力的最佳方式。许多年轻人就是因为缺少忍耐，才给自己带来了许多麻烦事。比如我们在交往中会遇到各种各样的人，有些人会因为一时情绪化对你做出一些过激的言行，使你一时很难堪。如果你不能忍耐，就可能与对方发生冲突，最后还给自己带来麻烦。有时自己在工作中不会忍耐，也会因此带来许多不稳定的因素。

曾令飞是学文秘专业的，能力与口才都不错。毕业前夕她参加了学校的招聘会，就被一家大型的私营企业录用了，主要在经理身边做文秘工作。刚开始工作还不错，经理身边还有一位叫黄燕的秘书，两人工作上相互配合，有了紧急任务都能互相帮忙。

工作一段时间后，曾令飞发现黄燕比较爱唠叨，特别是在受了经理的气之后，爱拿自己撒气。因为黄燕来得比较早，资格比曾令飞老，平时说话不太注意，也没把曾令飞当回事儿。可曾令飞心细，对领导同事的语言都很敏感，一

旦别人说一些过分的话，她总爱联系到自己，因此经常自己一个人生闷气。

一次经理出差办事，交代了她们俩许多任务。曾令飞负责查找一些资料，然后整理好等经理回来查阅，黄燕主要任务是与几家单位联系业务。两人工作了两天，都很劳累。黄燕业务做得还可以，就是一家单位的领导不好说话，打了几次电话都不太理想，但是经理有言在先，一定要与那家单位建立合作关系，不然后面的几个项目就很难进行。黄燕很是郁闷，就想查阅一下那家公司的具体情况，于是就让曾令飞附带查阅一下。但是曾令飞的任务很多，有许多东西还得分类汇总，一时忙得找不到头绪。黄燕急切地催曾令飞查资料，曾令飞就很生气："我的任务还没完成呢，凭什么帮你查呀，有这功夫你自己查去！"

黄燕正着急呢，听了这话气不打一处来："让你查点资料怎么拉？你不正查资料吗？我任务多着呢！"

"你任务多我任务就不多呀，都快三天啦，许多网站就是打不开，我都快急死了，你还来烦我。平时受领导的气还不够，还要受你的气，这烂工作还怎么做呀！"曾令飞这次发火了。

黄燕更是寸步不让："你爱怎么做就怎么做，有本事到国家单位享清福去，在这破地方赖着干嘛呀！跟男朋友分手了就拿我出气，什么人啊！"

曾令飞刚与男友分手，心情很不好，黄燕不该提起她最伤心的事。曾令飞一听这话就受不了了，就与黄燕大吵起来，弄得整个下午都没做工作。第二天经理回来就向曾令飞要资料，但是许多资料残缺不全，经理就很生气。后来经理又听了黄燕的小报告，就对曾令飞很有意见。曾令飞觉得在那个地方不能再待下去，就主动辞职了。

紧接着她又到了另一家单位，还是做助理工作。谁知第二家单位的领导脾气更坏，就是将工作做好了，他也要对曾令飞横挑鼻子竖挑眼，并且稍有不是就克扣工资，还不如原来那家公司呢。曾令飞受不了老板的态度，时间不长又主动辞职了。几次辞职，害得曾令飞不但心情不好，连生活都成了问题。面对这种情况，她既苦恼又无奈，对自己的前途一片渺茫。

在生活与工作中，我们经常会遇到类似于曾令飞的这种情况。遇到一些小问题不能忍耐，非得与对方争个输赢，争来斗去吃亏的还是自己。本来自己的工作很稳定，就因为同事几句过激的语言就辞职，这样做未免太轻率了。后来的公司不照样如此吗？

工作中我们必须学会忍耐，遇事能忍耐是我们年轻人变成熟的一个必要因素。为什么这么说呢？因为任何人与事都不会公平如秤、清澈如水。别人不如意向你发脾气，言语行动过激，这都是比较常见的，不必与他们斤斤计较。你偶尔不愉快，不也会向别人发脾气吗？

许多年轻人容易冲动，爱意气用事，其实是他们不能忍耐，不能宽容别人的表现。我们的冲动，大部分是由于别人的言行过激造成的，或是道出了你的难言之隐，或是对你挖苦讽刺，或是对你指手画脚地做了些毫不礼貌的动作。其实这是他们在发泄自己胸中的不快，他们正是通过责骂、挖苦、讽刺等方式，才将自己心中的委屈与憋闷发泄出去了。其实我们每个人都有许多不顺心的事，生活上不如意，工作上有困难，这些都会使人的心情变得很暴躁。每个人都想通过一些方式将自己的不快宣泄出去，此时他们一旦与别人在交往中产生了摩擦，他们憋闷的情绪就一触即发，他们会毫不理智地做出许多过激的言行。当他们对你宣泄一通后，他们的心情就会变得舒畅。也许你会问：“他只顾自己发泄，他就不为对方着想吗？谁愿意当别人的出气筒呢？”

有人这样说：“能容人者定能胜人。”确实是这样，当你面对别人过激的言行时，不但不生气，还能开导对方，这就等于你对对方说：“虽然你对我发火，但是我很理解你，你就尽情地宣泄吧！没关系。”事后对方肯定认为你是个有涵养、有度量的人，你比他强。这样，你的好形象自然也就在对方的心目中树立起来了。

青年人学会忍耐，不但会使你更成熟，还会给你带来许多好人缘，对你将来的发展是很有帮助的。参考下面几则建议，试着让自己学会忍耐。

1. 学会忍耐并不是要忍气吞声。

学会忍耐，是对别人的一种谅解与包容，对自己对他人都有好处。但不要

错误地认为忍耐就是忍气吞声。即使是自己被误解了也不敢反驳对方，这就不对了。阐清事实，讲明道理，必要时一定要维护自己的立场与尊严，忍气吞声反而是懦弱无能的表现。无意义的争辩你没必要在意，而该为自己辩解的一定要敢于应对。

2. 以幽默的方式为对方消除烦恼。

当别人不理智地向你发火时，你可以用幽默的方式将对方的情绪调解开。例如，一位年轻人与对方在宴会谈论话题，无意中说错了话，对方恼羞成怒，举杯将一杯啤酒泼到了年轻人的头上，这位年轻人就对众人说：“你瞧，他这一生气竟然拿啤酒为我洗头来了，你怎么也听说过啤酒洗头能防治头皮屑呀?”众人听了哈哈大笑，对方在幽默的氛围中也自然就消气了。

3. 当时谦让，事后谈心。

无论对方向你发多大的火，当着对方的面，或者在大庭广众之下，你都不要生气。无论谁是谁非，你也没必要争辩，事后再找对方讲明事实。该批评自己的要敢于向对方做检讨；该宽容对方的，提醒对方今后多加注意就行了。你也可以主动为对方提供解决问题的方法，这样对方始终会佩服你的。

第28章 关于势利：有时也是迫不得已

有了自制力，就不会随便与同事闹矛盾。面对形色各异的同事，我们需要自我克制，这样才会使人变得强而有力；我们也需要去赞美同事，这样与同事的相处会更加和谐。

如何与不同性格的同事相处

中国有句古语：“君子和而不同”，意指同事之间也应如此，在工作中可以争得面红耳赤，但在私下里还是要有很好的感情，那么如何与不同性格的同事相处配合与协作呢?

1.“讷于言”的同事。

这样性格的同事经常会说“嗯……”、“这个嘛……”，和这样的同事相处，一定不要给其压力，而且，你在与他说话时尽量不能语带威胁，更不要有情绪。在平日的工作中，应多花时间了解彼此对工作的哪些方面有相同的认知；应让其工作状态保持稳定，因为突如其来的变化会吓到他们；尽量让他们做分内的工作；尽量多问一些开放性问题，鼓励其说话，如果对方一时无话可说，那么就耐心等待，给他以时间思考，你也不需对彼此之间的沉默觉得不自在，以符合其需求的方式来鼓励和称赞他们。

2. 敏感的同事。

如果有人说：“报告里面有几个错字，可不可以改一下?”敏感的同事也许会回答说：“有错字？你的意思是说我中文水平很差吗？我只不过是一时疏忽，没有看到打印机打出来的是错误的，你这样就说我不会写中文也太过分了

……”针对敏感同事的过度反应，切忌自己也跟着乱了手脚急于辩解，那可能会愈描愈黑，只要重申一下就行了。

在工作中，尽量避免在其他人面前对这样的同事作出可能冒犯的评语。即使如“有点”、“可能”、“不太”这类有所保留的语气，都会让他们心乱如麻，因此在批评时要慎选用词，尽量客观公正，只指出事实。提意见的同时也要指出其优点，以及其表现出色的地方，从而满足他们的自信心。尤其要让他们了解自己只是针对事情本身提出意见，而非在进行人身攻击。

3. 务实的同事。

这样性格的同事经常会说：“花力气做我不该做的事，我没兴趣，上次我帮你修改报告，你只不过是谢我一声而已，我什么都没得到，还耽误了该做的事……”

必须先有这样的认知：对于不是自己分内的工作，每个人都有权力拒绝，因此不需对此生气或感到挫折。需要同事帮忙做他们额外的工作时，切忌用命令的语气，而应该让他们知道自己是真诚地请求协助。如果被拒绝，也应该欣然表示理解，尊重其决定；如果真的必须同事帮忙时，不妨提出双边交易，以帮助同事完成某件事作为回报。

总之，胸怀宽广，是一个人的心态和处世风格的整体反映，没有人不喜欢与这样的人打交道。他周围总是充满人气。

笼络人的基本要诀是赞美

沉闷的办公室，充满了文件和繁杂的公务。我们发现曾经让我们热爱和感兴趣的工作，在不知不觉中变得枯燥乏味，以至于让我们失去了热情，当我们面临的工作压力越来越大时，我们的情绪会变得焦虑和抑郁，我们也会变得烦躁，经常想些不愉快的事情，对能完成的工作也会提不起兴趣，甚至失去耐心。而在这个时候，我们内心深处会涌起一种渴望，渴望得到同事的关心和赞美。赞美能拉近同事之间的距离。

一成不变的工作容易使人变得乏味，如果你能在生活中适当加点“调味”，相信你的工作会因此而变得多姿多彩，同事间的关系也会更加融洽。比如，一句由衷的赞美或一句得体的建议，同事会感受到你对他的重视，无形中增加对你的好感。常常赞美自己的同事，可以拉近与同事之间的距离。

看看下面这个办公室的小场景：

小李剪了一个新发型，她把蓄了几年的披肩长发剪成了齐耳短发，同事们都齐声称赞她的短发清爽和简洁，小李在这一片赞美声中，对理发师的怨气一古脑儿全消了。“当时我剪完头发，觉得一点都不像我理想中的模样，气得我当时就想跟他吵一架，找他理论，怎么给我做成了这样的发型？这不愉快的心情被带到了今天的工作中。有一个客户来找我，我平时对客户很有礼貌的，今天不知怎么就看那个客户不顺眼，差点跟他发火，现在听了同事们这些赞美的话，怎么不知不觉气就消了，心里也觉得顺畅了，看客户也觉得顺眼了，真希望你们能天天说让我开心的话。”小李对同事说道。

肯定同事，即使与工作无关，也能够成为你与他建立友好桥梁的机会。发挥你心思细腻的特点，观察他最得意的方面，如穿衣品味，爱好兴趣，工作态度，办事效率甚至他那让人羡慕的健康等，哪怕是不经意的一句话，都能表明你对他的关心。

从社会心理学角度来说，赞美也是一种有效的交往技巧，它能有效地缩短人与人之间的心理距离。美国心理学家威廉·詹姆士指出：“渴望被人赏识是人最基本的天性。”回忆我们自己的成长经历，谁没有热切地渴望过他人的赞美？既然渴望赞美是人的一种天性，那我们在生活中就应学习和掌握好这一生活智慧。在现实生活中，有相当多的人不习惯去赞美别人，正是由于不善于赞美别人或得不到他人的赞美，从而使我们的生活缺乏许多愉快情绪的体验。

一位著名企业家说过：“促使人们自身能力发展到极限的最好办法，就是赞赏和鼓励……我喜欢真诚、慷慨地赞美别人。”如果我们真心诚意地想搞好与同事之间的关系，就不要光想着自己的成就、功劳，而需要去发现别人的优点、长处、成绩。不是虚情假意的逢迎，而是真诚地、慷慨地去赞美。

从明天起，如果你发现中午的工作餐有一道好菜时，不要忘记说这道菜做得不错，并且把这句话传给大师傅；如果你发现一位同事的项目搞得很利索，不要忘记赞美他雷厉风行的工作作风。虽然这些话语并不能令他们得到加薪或提拔的好运，但至少，你是诚心诚意地向他们奉上了一颗“开心果”。

还有一种同事，非常的傲慢，对这样的人，你没有必要对其流露出厌恶的表情，这时，你只要对他大加赞赏，就能抓住他的心。

不过，越骄傲的人越是胆小，如果平常不是一直得意忘形的话，他们便会觉得没有安全感。心理学说，骄傲的人就是用骄傲来确认自己的存在价值。

所以面对这类鼻孔朝天的傲慢同事，也就只有彻底的奉承，让他更加地骄傲。越傲慢的人越是听多了赞美之词，对于轻描淡写的称赞是不会有什么感觉的。例如，从小就因为美貌而一路被称赞过来的美少女，她们已经将美貌受到的赞美视为理所当然。对这类因自己的美貌而瞧不起他人的人，若以极为普通的“你很漂亮”的话来赞美，她也会因为“这我早就知道了啊”而不当一回事。这种情况，若是要称赞她的美貌，如果不先准备好与众不同的赞词，是没办法打动对方的。例如，可以用较夸张的说法：“我从来没有想过可以亲眼目睹像你这么漂亮的人呢。”对于自己的美貌很有自信的女性已经习惯被称赞，不过像这么夸张的称赞方式，经验应该不多，所以她一定会在意并牢牢记住你。

总之，无论他做什么都对他赞美。就算他的鞋子和衣服不怎么搭配，也要说：“今天穿的鞋子很好看呢。是意大利制造的吧？果然品味与众不同呢!”或者说：“真是获益良多啊！光是能和你在一起，我就很幸运呢!”不仅是对方，就连说的人自己都会觉得面红耳赤的阿谀之词，不妨就厚着脸皮说出来。

就因为是很明显的阿谀谄媚，对方也许就会这么想：“难道他是在捉弄和取笑我?”就是要这样才是达到了效果。赞美之后还是赞美，奉承之后依然奉承，即使对方会感到有些疑惑，但因为被赞美，所以心情会很好，而且越傲慢的人原本就喜欢别人奉承，所以就会像吸毒一样越陷越深。

工作中少不了赞美，但一般来说，赞美别人也是要有原则的。主要原则

如下：

1. 要有真实的情感体验。

这种情感体验包括对方的情感感受和自己的真实情感体验，要有发自内心的真情实感，这样的赞美才不会给人一种虚假和牵强的感觉。带有情感体验的赞美，既能体现人际交往中的互动关系，又能表达出自己内心的美好感受，对方也因此能够感受你对他真诚的关怀。

2. 用词要得当。

注意观察对方的状态是很重要的一个过程，如果对方恰逢情绪特别低落，或者有其他不顺心的事情，过分的赞美往往让对方觉得不真实，所以一定要注重对方的感受。

3. 相信自己的直觉。

“凭你自己的感觉”是一个好方法，每个人都有灵敏的直觉，我们能够体谅到别人的感受。请相信自己的直觉，把它恰当地运用在赞美中。

第29章 关于高傲：或许是自信过了头

蠢才的特征是高傲，庸才的特征是卑鄙，真正品学兼优的人的特征是情操高尚而态度谦虚。

哪怕对方是“小人物”，也需要亲切对待

人处于团体当中，一定会有一两个总是被领导者或其他同事彻底轻视和瞧不起的人；人处于团体当中，要培养在团体中保护自己的能力。不论是在社会或什么样的团体中，优劣的区分是很重要的。在这样的状况中，比一般水平还要低下的人，是会被拿来当牺牲品的。

很多人在一对一的人际关系上是会亲切待人的，然而一旦到了团体当中，性格就转变了，可能因为保守本能、自卫本能发挥作用的缘故。

所以在团体当中，如果不小心和受到集中炮火袭击的牺牲品有相同意见、类似步调的话，有可能会被其他同事视为同类。而人是绝对不想沦为被凌虐的对象的。人的本能以及经验告诉他，靠向多数人的那一边是比较稳妥的。

不过，如果此时你能够站在被瞧不起的人那一边，总是被别人瞧不起的那个人，应该会对你抱持感谢的心态。在这种情况下，义正词严地对那些瞧不起人的人说“不可以瞧不起别人”，这是没有用的，而且这种正面冲突也不是什么好的策略。

你应该做的是，在没有其他人注意到的情况下，亲切对待那个被瞧不起的人，这是让事情顺利解决的要诀。在团体中一直被瞧不起的人，心中的怨恨是会很深的。以一种轻松友好的态度对待他，可以减轻他心中的不满，有利于日

后的和谐相处。

从另一个方面来说，“大人物”总是“稀有”的品种，在我们身边，更多的是普通人。不要看不起身边不起眼的“小人物”，千万别瞧不起他们，善待他们等于给自己种下一颗友善的种子。很多时候，“小人物”是不容忽视的。自古以来，许多有作为的“大人物”都是由“小人物”脱颖而出的，自古名人多寒士。

俗话说，“三十年河东，三十年河西”，谁能知道他们在将来会不会成功呢？一旦朋友飞黄腾达，你的运气就来了。所以从某种意义上说，朋友成功也就意味着你成功。其实在生活中，我们不要瞧不起任何人，现在你身边很不起眼的人将来可能会决定你的命运。就算是今天，有些“小人物”也会给我们带来很多意想不到的帮助，如果我们不重视的话就会像下面这个商界精英一样，摔得个头破血流。

商界有一位公司老总胆识过人，很有谋略和眼光，在多次的市场竞争中战无不胜、攻无不克，使公司的效益不断提高，规模空前扩大，公司发展势头良好。

正在这时，公司突然接到一桩金额巨大的交易，经过一段时期的酝酿和深思熟虑之后，该公司老总认为万无一失，可以和对方合作。

可是，一位刚刚进公司的年轻下属却提出了异议，认为情况分析不够，投资风险过大，几次提醒老总三思而后行。毕竟，该年轻人刚进公司，人微言轻。他的话没有引起决策者的注意，反而招来人们的种种讥讽和嗤笑：有人说他经验不足、不自量力，有人说他只是不起眼的小人物，不知天高地厚。结果，这家公司果然在交易中吃了亏，损失了上百万元，不得不宣告破产。公司老总很后悔没有重视“小人物”，结果输得一败涂地。

像这个老总一样的成功者，固然在许多方面都有过人之处，但“金无足赤，人无完人”，这样的“大人物”身上肯定有自己的缺陷和不足，而有些“小人物”身上也有自己的长处和优势，或许还是那些优秀的成功者所不能及的，由此可以弥补他们的缺陷。可惜这个老总不懂得这个道理，最终吃了

大亏。

也许“小人物”身份比较低微，但是我们却忽视不得。其实，真正的社交需四面出击，形形色色的人都需要结交。只有这样，我们的社交圈子才有深度和广度。能够获得各种不同类型的社交对象青睐的人，才能达到人际关系的理想境界。相反，许多人由于忽视那些看起来不起眼的人，其社交圈不免存在着严重的缺陷，甚至有时会使他们自己蹚过大风大浪，却在阴沟里翻了船。

因此，如果你没有重视生活中的那些“小人物”，那就要提醒自己以恰当的方式接近他们，把他们补充到你的“通讯录”中来，使你的接触面更加广泛，成为自己的人脉资源。

适当夸张自己的能力

人都愿意与身份较高、能力较强的人交往，不愿意认识整天垂头丧气、愁眉不展的人。从我们自己的角度看也是一样，如果我们常与得意的人、能干的人接触，就会充满信心，也认为自己有能力了。

这样看来，当你向一个还不熟悉、还不了解的人介绍自己的时候，不要把自己说得太低，过于谦虚。你可以适当地夸张一下，夸大你目前所干的事情，夸大自己的能力和成就，夸大自己的良好感觉，这样对方认识你才会感到荣幸，愿意与你交往。

如果把自己讲得一无是处，讲遇到的困难，讲目前还遇到的问题，对方听了会感到失望，对你就没有太大的兴趣了。

当然，生活中有酸甜苦辣，再春风得意的人，能力再强、地位再高的人也有不如意的时候，所以交谈时很容易说起不顺心的事。但对初次认识的人来说，往往爱对自己的交际对象抱一种幻想，潜意识中希望对方是一个能干的人，希望能与其成为私交。如果你令对方失望了，他会认为没有必要与你交往了。

但夸张也要有一定限度，不能夸张得无边无际。因为人们都有一个固定的

衡量标准，虽然不了解你，但你应该有多大能力，他大致心中是有数的。说低了，他不以为然，瞧不起你；说太高了也不太好，他会觉得你虚伪、不诚实。这就要求你在说话时要有分寸。

在说明自己的能力时，不但把现在的事情告诉对方，如果必要的话，还可以把下一步准备做的事情也告诉对方。下一步的事虽然没有做，但有做的打算和做的条件，也有做的可能性。你讲给对方听时，对方一般是会相信的，而且你在明确告诉对方这是下一步的打算时，你要充满自信，要把具体事实摆出来。这就是一种能力的夸张，也是一种合理的夸张。你若再把下下一步的打算也告诉对方，那就成了吹牛，对方就不会轻易相信，就像一个小学生谈大学毕业后找工作一样，让人觉得有点荒唐。所以只能把打算提前一步说出来，不能提前好几步说出来。

这一种技巧关键在于：不可超过对方的心理承受能力。在社会中，政治家往往是出类拔萃的。在他们看来，世界上根本不存在分辨不清的是非，甚至不可能有模棱两可的现象。他们的言语非常明确，充满自信。这些政治家所说的话会使数以万计的听众满怀信任地接受。从心理学角度分析，这主要是他们在发表言论时，经常使用“绝对”、“一定”、“完全”、“百分之百”等全部肯定或否定的结论，也就不知不觉地被接受了。

因此，交际中夸张自己，也可以使用这种语言，以使对方更为信服。

第30章 关于敷衍：有时真的是很忙

如果你做某事，那就把它做好。如果你不会或不愿做它，那最好不要去做。

告诉自己“并没有在说谎”

即使平常不太说谎话的人，在工作或人际关系上，应该也会碰到过不说谎便会信用破产的状况吧？换句话说，有时候说谎是不得已而为之。

有些情况下，实话不能实说，就只有说谎一途。

但是，说一些无关紧要的谎言或者无罪的谎言，是不会有什么效果的。这类的谎言，每个人每天都会习惯性地说上好几个。国外曾有个数据统计，那就是每个人平均每天会无意识地说一两百次谎言。

此外，如果是真心诚意地说谎，这个谎言便会渐渐地带有真实的味道，这就是谎言的效用。诈骗事件的受害者经常会说：“没想到那是骗人的。”就是因为真心的谎言是接近真实的。

善于说谎且习惯成性的人，有些是会对自己编织的谎言信以为真的。实际上在人与人的往来当中，逼真的谎言和真实是没有什么两样的。诚心诚意地说谎，即使是谎言也会打动对方。

那么，要怎么做才好呢？那就是努力说服自己、相信自己“并没有在说谎”，然后再去说谎。

犹如在念咒语般地告诉自己“不是说谎、不是说谎”，努力说服自己去相信。

如果终于相信自己并没有在说谎，那么谎言就会带有真实的意味，也会产生效果。如此一来，这份效果也会感染对方，并让对方信以为真。

自信满满、堂堂正正地说，就算是谎言也会变成真实。于是在重复数次之后，便会成为历史性的事实。如果是胆怯地说小小的谎言，反而是会被看穿的。不过，话说回来，如果是用谎言来陷害别人，那可就是一种犯罪了。与同事相处，要说“善意的谎言”。

婉言拒绝，别让同事觉得丢面子

快下班的时候，马欢接到了孙传的电话，孙传心急火燎地请求马欢再帮他写一个新方案给客户，他说客户已经催了他好几次，而他实在没时间。最近因为和女朋友谈恋爱的关系，孙传常常这样请小马帮忙做方案。孙传是马欢在公司里关系比较好的同事之一，以前他们在业余的时间常常一起去打球、游玩，马欢挺喜欢孙传的洒脱和率真。所以，在一个月前，当孙传一脸兴奋地谈到他在和一个女孩子交往的时候，马欢就毫不犹豫地答应了帮他干点活儿，给孙传节省更多的时间去“谈朋友”。可是一个月下来，马欢发现自己越来越不快乐，他发现自己已经厌倦了总是替孙传做事。可是怎么拒绝孙传呢？他觉得很难说出口。作为好朋友是该相互帮助的，拒绝会不会让他失去这个朋友呢？马欢想了很多……

面对马欢这样的情况，也许有人会直接对同事说“不”，口气非常生硬，这绝对不是最佳的选择，可能会让你和同事以后连朋友都没得做。

王家卫电影里有一句经典的台词：“要想不被人拒绝，你最好先拒绝别人。”同样，在学习、工作以及日常生活中，我们也要有在适当的时候拒绝他人的意识和勇气。要知道一味地逢迎、妥协、逆来顺受并不会得到别人的尊重，反而还会让别人看轻你自己。如果你适当地拒绝，拒绝得有理，你不但不会得罪对方，还会让对方尊重你，对你刮目相看。拒绝别人毕竟是一件伤害别人感情的事情，所以一定要掌握技巧，把握分寸，给对方一个台阶下，别让对

方丢面子。如果你能在拒绝的时候注意以下几点，那么，你的拒绝便不会让对方丢面子。

1. 委婉地表达拒绝。

当你开始说“不”的时候，态度必须是温和而坚定的。好比同样是药丸，外面裹上糖衣的药，就比较让人容易入口。同样，委婉地表达拒绝，也比直接说“不”，让人更容易接受。

例如，当对方的要求不合于公司或部门规定时，就委婉地表达自己的权限。在自己的工作已经排满，对他的要求爱莫能助的前提下，就让他清楚自己工作的优先位置，如果耽误工作，会对公司和自己产生冲击。对方若是因为你的拒绝，表现出愤怒态度或威胁时，不需要立刻回应，应该用同情心来缓和他的不满与愤恨。

2. 给对方留退路。

当你拒绝那些固执己见、自以为是的人时，要好好考虑。这种人的自尊心很强，直接拒绝的方式无疑会使他们下不了台。所以，你首先就要把对方的话，自始至终地听一遍。当你仔细听完对方的话后，心里再决定怎样去说服和拒绝对方。最好能引用对方的话，来“不肯定”他的要求的方式，给对方留下足够的面子。

3. 选择好拒绝的时间、地点和机会。

类似于着装礼仪中的 TPO 原则。当你拒绝别人的时候，要选择好拒绝的时间、地点和机会，及早拒绝，以免耽误了对方的事情。要据实向对方表明你的态度，好让对方有所准备。坚决拒绝，避免迂回曲折。在婉言拒绝的时候，一定要让对方觉察到你的态度，不要绕了半天连自己都不知道表达的是什么意思，更别说对方能不能理解了。从场合来看，在小的场合更容易拒绝对方，也更容易被对方接受。从心理学的角度来说，和对方正对着脸的时候，拒绝最不容易让人接受。

同事间交往有忌讳

办公室就是一个小社会，同事就是这个小小社会的成员。如同社会上人际交往存在一些忌讳一样，同事之间的相处也存在一些忌讳的地方。忽视这些，你的同事关系就容易出现问题。

在与同事的相处中，有一些行为的危害是比较严重的。这些不恰当的行为往往会破坏你在同事中的形象，或引起同事对你的负面看法。因此，记住这些务必需要避免的做法，对你与同事的交往至关重要。

1. 切忌拉小圈子，互散小道消息。

办公室内切忌私自拉帮结派，形成小圈子，这样容易引发圈外人的对立情绪。更不应该的是在圈内圈外散布小道消息，充当消息灵通人士，这样永远不会得到他人的真心对待，只会对你唯恐避之不及。

2. 忌情绪不佳，牢骚满腹。

工作时应该保持高昂的情绪，即使遇到挫折、饱受委屈、得不到领导的信任，也不要牢骚满腹、怨气冲天。否则只会适得其反。要么招同事嫌，要么被同事瞧不起。

3. 切忌趋炎附势，攀龙附凤。

做人就要光明正大、诚实正派，人前人后不要有两张面孔。领导面前充分表现自己，办事积极主动，极尽溜须拍马的功夫；同事或下属面前，推三阻四、爱理不理，一副予人恩惠的脸孔。长此以往，处境不妙。

4. 切忌逢人诉苦。

把痛苦的经历当作一谈再谈、永远不变的谈资，不免会让人退避三舍。忘记过去的伤心事，把注意力放到充满希望的未来上，去做一个生活的强者。这时，人们会对你投以敬佩多于怜悯的目光。

5. 切忌故作姿态，举止怪异。

办公室内不要给人新新人类的感觉，毕竟这是正式场合。无论穿衣，还是

举止言谈，切忌太过前卫，给人风骚或怪异的印象，否则会招致办公室内同事的耻笑。同时，你也会被人认为是没有实际工作能力，吊儿郎当、行为怪异的人。

6. 切忌过分表现。

你可能会很不解：积极难道也是一种错？这倒也未必。积极基本上是值得鼓励的，除非太过火以至于激起公愤。譬如：看到同事聚在一块，非得凑过去生怕漏掉什么重要消息、明明没你的事却老想插手、喜欢发表长篇大论……诸如此类，对分内的事积极绝对值得赞赏，但若是积极过头，就可能招致人际关系恶化。

7. 切忌办公室友谊。

办公室是公事公办的地方，绝对不是玩感情牌的好地方。心肠太好、太为人着想、太顾及别人的感受，只会妨碍自己做事。对下属太好，对方会恃宠生娇、没大没小。对其他同事太信任，最终你只会发觉自己身受背叛。

同事之间要保持良好的关系，但关系良好就够了，不必好到结成同党，共同进退。我看过最荒谬的办公室友谊：一个职员被解雇了，他的好朋友立即递了辞职信。大有你走了，我留在这里也没意思之意。

记着，只要你跟某同事结了党，他的敌人也立即成了你的敌人，他的朋友却未必会跟你做朋友。从这条公式看来，与人交往甚密并不划算。